INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÁ
5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
6. ITER DI CERTIFICAZIONE
7. AUDIT SUPPLEMENTARI
8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÁ
10. MODIFICHE O COMUNICAZIONI SUI SERVIZI DEL CLIENTE
11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
13. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
3	Recepimento nuova edizione della norma UNI 11601:2024; rebranding (font e logo Kiwa)	2025-02-19
2	Aggiornamento Loghi Kiwa/Accredia e sito internet.	2019-07-19

VERIFICA	Responsabile Compliance Prodotti Laura Moro
APPROVAZIONE	Direttore Compliance e Affari Legali Maria Anzilotta

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa per brevità) e le Organizzazioni Clienti (liberi professionisti o società che erogano servizi di Coaching) nell'erogazione della Certificazione del servizio di Coaching.

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto, qualunque forma di consulenza al Cliente che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte ai fini dell'erogazione del servizio.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa (www.kiwa.it).

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le attività di certificazione verranno condotte secondo le regole stabilite dalla normativa di riferimento per gli Organismi di certificazione di Servizio, con particolare riferimento a:

1. ISO 17065
2. Norma UNI 11601 per il servizio di coaching.

nelle loro revisioni in vigore.

3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa ~~Cermet~~ applica i seguenti principi:

a) Assenza di discriminazione*:* l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione o professionista che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni

b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:

- Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nei confronti del professionista o Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa; su questo punto Kiwa si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa;
- Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
- Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
- Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.

c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 12 del presente Regolamento;

d) Riservatezza: oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto della disposizioni di legge sulla Privacy.

e) Accreditamenti (ove applicabile): Kiwa si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla

rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

5. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

Il Cliente, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Essere conforme ai requisiti di riferimento per la certificazione (rif. § 2);
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, il Cliente si impegna a fornire a Kiwa un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa;
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.

6. ITER DI CERTIFICAZIONE

6.1. Requisiti generali per la conduzione degli Audit

Ogni Audit descritto nel seguito, comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto di Audit.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e il Cliente, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, il Cliente può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

Nel corso dell'audit, il Gruppo di Audit dovrà verificare i servizi oggetto di certificazione e intervistare il personale operativo (es. coach, responsabili commerciali o coordinatori del servizio se esistenti), al fine di valutare l'applicazione delle regole definite dal Cliente, i requisiti contrattuali e il rispetto dei requisiti cogenti.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra i dati necessari per elaborare l'offerta e pianificare il servizio e quanto comunicato dal Cliente, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

6.2. Classificazione dei rilievi

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia del servizio e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive.
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al servizio erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.

Non conformità minore: non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dal Cliente possono comportare l'emissione di NC maggiore.

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del servizio oggetto di certificazione.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit, descrivendo le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit. Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e il Cliente, riguardo alle risultanze dell'audit, devono essere discusse e risolte dove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte il Cliente può esporre eventuali riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

6.3. Campionamento dei Punti Norma

Non è possibile campionare punti della norma che saranno sempre verificati tutti.

6.4. Richiesta di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dal Cliente, Kiwa elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione (scopo) della Certificazione segnalato dal Cliente.

La restituzione a Kiwa dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte del Cliente, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* nonché dei Termini e Condizioni Generali (disponibili anche sul sito www.kiwa.it).[1]

Ove intenda accettare l'Offerta, il Cliente deve inoltre far pervenire a Kiwa:

1. Certificato iscrizione C.C.I.A.A o l'attribuzione della partita Iva per i liberi professionisti, o la dichiarazione di operare in ritenuta d'acconto in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente;
2. Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile).

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa li esamina, verificando che:

- i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- siano stati chiaramente definiti e compresi da ambo le parti i requisiti del servizio di certificazione;
- vi sia capacità da parte di Kiwa di svolgere le attività richieste;
- non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Kiwa comunica, con anticipo, al Cliente i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, il Cliente può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

[1] Kiwa comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it.

6.5. Audit Preliminare

Nel caso in cui il Cliente chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta (verifica facoltativa), questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di implementazione dei requisiti di riferimento prima di attivare l'iter di certificazione.

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte del Cliente la comunicazione a Kiwa delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

6.6. Audit Iniziale di Certificazione

L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in un unico stadio.

Per motivi giuridico-legali non è possibile intervistare il coachee (salvo suo specifico consenso scritto) o assistere ad attività tra coach e coachee.

In caso di presenza di un committente[2] in base alla disponibilità dello stesso, è possibile condurre un'intervista anche telefonica.

La verifica viene condotta presso la sede del Cliente. Si basa prevalentemente su una verifica documentale e sulla conoscenza dei processi e dei requisiti della norma UNI 11601 sia da parte dei singoli coach, sia da parte della struttura organizzativa che eroga il servizio.

Nel caso di grandi strutture, i coach verranno intervistati attraverso un campionamento e nell'arco del triennio devono essere intervistati almeno il 30 % degli stessi.

Dato l'ambito specifico del servizio, si sottolinea che devono essere verificati i contratti tra il soggetto erogatore e i coach nel caso in cui non siano dipendenti della struttura.

Al termine dell'audit il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa per la successiva delibera o meno di certificazione.

Qualora entro 30 giorni di calendario dal termine dell'audit, il Cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di Kiwa, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione al Cliente, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

A seguito dello svolgimento dell'audit:

- Nel caso di non conformità maggiori, il Cliente deve fornire a Kiwa la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le non conformità maggiori devono essere risolte entro la fase successiva.
- Nel caso di non conformità minori, il Cliente deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate, definire in modo formale e mettere in atto gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori, saranno valutate da Kiwa in occasione delle verifiche di sorveglianza.

Prima del rilascio della certificazione riferita alla norma UNI 11601 deve essere verificata la chiusura di tutte le non conformità maggiori.

La chiusura delle citate non conformità maggiori, con verifica di attuazione delle relative azioni correttive stabilite, sarà effettuata secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica; in caso contrario si renderà necessaria un'intera rivalutazione dei servizi oggetto di certificazione.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa invia una comunicazione all'Organizzazione o singolo coach, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa invierà comunicazione all'Organizzazione o singolo coach, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

[2] Soggetto terzo che non coincide con il coach, richiedente il servizio di coaching (da attuare nei confronti di un coachee).

La validità del Certificato di Conformità è di tre anni dalla data di prima emissione, che deve coincidere con la data di Decisione di Certificazione.

Kiwa inserisce i certificati rilasciati in apposito elenco consultabile sul sito internet (www.kiwa.it).

6.7. Audit di Sorveglianza

Kiwa effettua Audit periodici di sorveglianza presso i Clienti con servizio Certificato, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità minori emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.

Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive.

Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa. Il rapporto si intenderà confermato se entro 30 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni al Cliente. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale al Cliente, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

In caso di Non Conformità (anche minore), il Cliente deve inviare a Kiwa, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa al trattamento e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Qualora entro 30 giorni lavorativi dall'invio, il Cliente non riceva alcuna comunicazione potrà considerare automaticamente accettati i trattamenti e il piano di azioni definito.

Nel caso di Non Conformità maggiori Kiwa comunicherà al Cliente le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 3 mesi dalla precedente (Kiwa potrà stabilire tempistiche differenti in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate). In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, il Cliente sarà sottoposto al provvedimento di sospensione come indicato nel § 9 del presente Regolamento.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa in occasione dell'Audit successivo.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili al Cliente, deve essere comunicato a Kiwa almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte del Cliente.

6.8. Rinnovo della Certificazione

Kiwa esegue attività di Audit di rinnovo con cadenza triennale, al fine di verificare che i servizi oggetto di certificazione continuino ad essere conformi ai requisiti dello schema di certificazione (rif. § 2).

L'audit di rinnovo viene eseguito presso il Cliente e si deve svolgere con anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato, tale da consentire che la decisione di certificazione preceda la data di scadenza del certificato.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza. Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 8).

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e aione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui il Cliente intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

L'effettuazione dell'Audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte del Cliente.

Il rinvio di un Audit di rinnovo già programmato e concordato, per ragioni imputabili al Cliente, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità triennale del certificato di conformità.

7. AUDIT SUPPLEMENTARI

Kiwa si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione.

Tali eventuali Audit supplementari, a carico del Cliente, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

8.1. Sospensione della Certificazione

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa) il periodo di sospensione non può durare oltre 1 anno, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione il Cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni con servizio certificato. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit), saranno stabilite da Kiwa in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora il Cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa C per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

Kiwa si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

8.2. Revoca della certificazione

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa.

A seguito di revoca della certificazione, il Cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa e viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni con servizio certificato.

Kiwa comunicherà il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÁ

Il Cliente con servizio certificato da Kiwa può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di certificazione è presentato nella figura 1.

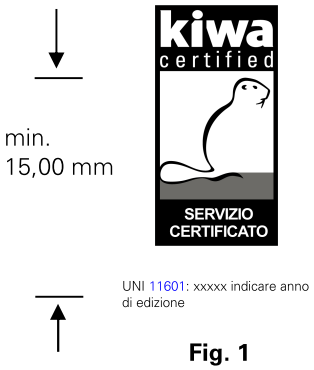

Fig. 1

Le regole da seguire per l'utilizzo del marchio Kiwa, che hanno lo scopo di garantire trasparenza e correttezza di informazione al mercato per quanto riguarda le caratteristiche oggetto di certificazione, sono le seguenti:

- il marchio deve essere riportato unitamente ai riferimenti della norma, citata con l'anno di edizione. Il Cliente può utilizzare il marchio Kiwa in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché sia dotato di certificato in riferimento a tutte le norme citate;
- il marchio può essere utilizzato solo in associazione al servizio certificato, in modo da non creare fraintendimenti con altri servizi erogati dal Cliente, ma non coperti da certificazione;
- può essere apposto su documenti relativi al servizio certificato, purché associato al nome del servizio stesso;
- deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di servizio sia attribuibile a requisiti differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di Sistema di Gestione;
- deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- Deve essere utilizzato in maniera tale che sia visibile per intero e non solo una parte del pittogramma. Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri inscritti nel marchio stesso.
- se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione, deve rispettare le regole sopra indicate.

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa, purché riproducano integralmente l'originale.

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio o del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

10. MODIFICHE O COMUNICAZIONI SUI SERVIZI DEL CLIENTE

Il Cliente deve informare tempestivamente Kiwa per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

A fronte di tali modifiche Kiwa valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

Il Cliente è inoltre tenuto ad informare tempestivamente Kiwa di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, non conformità legislative o ritiro delle qualifiche dei coach.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

Kiwa riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (EA MLA Multi Lateral Agreement).

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita del Cliente e prevede la verifica di:

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;
- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di NC maggiori, assenza di
- audit supplementari da sostenere);
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Sussistenza di eventuali reclami o ricorsi ancora in corso e loro gestione
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie (afferenti i sistemi gestionali), azioni legali in corso.

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione del Cliente; il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, può anche essere eseguito successivamente, rispettando la data della visita programmata dall'Organismo di Certificazione precedente.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta deve essere trattata come nuova certificazione.

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

12.1. Reclami

Il Cliente può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor di Kiwa.

Kiwa provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

12.2. Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa, esso va presentato a Kiwa entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Per garantire imparzialità i ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

12.3. Contenziosi

Qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

13. FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.