



RINA



the Qwebmark

Sistema Qweb

## REGOLAMENTO

per la certificazione ed il rilascio del marchio Qweb  
Qwebmark

Edizione 1 - 16 marzo 2001

Tutti i diritti riservati – © CISQ, 2001



RINA  
Gruppo REGISTRO ITALIANO NAVALE  
VIA CORSICA, 12 - 16128 GENOVA  
TEL. +39 01053851 - FAX: +39 0105351555  
E-MAIL [info@rina.org](mailto:info@rina.org) - WEB [www.rina.org](http://www.rina.org)  
R.I. Genova N.23602/99  
C.F./P. IVA 03794120109



0 – Premessa.....	3
1 – Oggetto del Regolamento.....	3
2 – Condizioni generali.....	3
3 – Presentazione ed istruzione della domanda, verifiche presso il cliente e rilascio del Qwebmark .....	3
3.1 Offerta di servizio e domanda di certificazione.....	3
3.2 Istruzione della domanda - pre-audit.....	4
3.3 Controlli sul sito web, verifiche in azienda.....	4
4 – Rilascio del Qwebmark .....	5
5 – Diritti e doveri del Cliente certificato.....	5
6 – Mantenimento nel tempo del Qwebmark .....	6
7 – Ritiro del Qwebmark .....	6
8 – Rinuncia al Qwebmark.....	7
9 – Modifiche alla specifica Qweb.....	7
10 – Prezzi e condizioni economiche .....	7
11 – Uso scorretto del Qwebmark .....	8
12 – Ricorsi .....	8
13 – Arbitrato.....	8



## 0 – Premessa

- 0.1 Il presente Regolamento è parte integrante del Sistema Qweb per il rilascio delle certificazioni e del marchio Qweb. Esso è approvato dal Comitato di Coordinamento Qweb e reso operativo dall'Organismo di Certificazione sotto indicato. Il Comitato sorveglia sull'applicazione del presente Regolamento. La certificazione ed il rilascio del marchio Qweb sono in seguito denominati *Qwebmark*.
- 0.1 Scopo del Qwebmark è di accrescere la fiducia degli acquirenti nei confronti del commercio elettronico, indicando che il fornitore on-line certificato si attiene a determinati principi e criteri nel condurre operazioni commerciali.
- 0.3 La *Specifica Qweb* - edizione 0 del 12 giugno 2000, (tutti i diritti riservati, © CISQ, 2000) è pubblicamente disponibile sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net) ed è parte integrante del presente Regolamento.
- 0.4 Il nome ed il logo dell'Organismo di Certificazione, i nomi Qweb e Qwebmark sono marchi registrati. Il logo Qwebmark, nelle diverse configurazioni, è un marchio registrato e può essere usato dal Cliente solo alle condizioni specificate nel presente Regolamento.
- 0.5 Il Qwebmark correttamente inserito nel sito web certificato consente a qualunque visitatore del sito stesso, con un click del mouse, di verificare l'identità del Cliente, la validità del certificato e l'identità dell'Organismo di Certificazione. Se il click del mouse non apre una finestra con le informazioni di cui sopra il marchio è stato utilizzato illegalmente (o senza seguire correttamente le istruzioni di installazione).

## 1 – Oggetto del Regolamento

- 1.1 Il presente regolamento definisce le modalità di rilascio della certificazione e del marchio Qweb di conformità alla specifica tecnica Qweb per il commercio elettronico, da parte di RINA con sede legale in Genova, via Corsica 12 (in seguito denominato *Organismo di Certificazione*).
- 1.2 Qualsiasi operatore o fornitore on-line (in seguito denominato *Cliente*) che effettui attività di commercio elettronico (come definito nella Specifica Qweb) interessato all'ottenimento del Qwebmark può richiederlo all'Organismo di Certificazione senza alcuna pregiudizievole esclusione.

## 2 – Condizioni generali

- 2.1 I requisiti che il l'organizzazione del Cliente ed il suo sito web di commercio elettronico devono possedere per ottenere il Qwebmark sono precisati nella specifica Qweb. (vedi 0.3)
- 2.2 Il rilascio del Qwebmark ed il mantenimento nel tempo dello stesso sono subordinati al pagamento degli importi indicati al punto 10.
- 2.3 La durata del contratto di rilascio del Qwebmark è di tre anni e, si intende prorogata per lo stesso periodo e così via di seguito salvo disdetta e salvo il caso di ritiro o rinuncia del Qwebmark.
- 2.4 Gli esami della documentazione, i controlli sul sito web e le attività di valutazione sull'organizzazione aziendale del Cliente sono svolti da valutatori qualificati nell'ambito del Sistema Qweb.
- 2.5 Tutti gli atti relativi al rilascio ed al mantenimento del Qwebmark ed in particolare l'analisi dei documenti, i controlli sul sito web e le verifiche presso il Cliente, vengono svolti, da parte degli addetti, con l'impegno di riservatezza di ogni informazione comunque ottenuta.

## 3 – Presentazione ed istruzione della domanda, verifiche presso il cliente

### 3.1 Offerta di servizio e domanda di certificazione

- 3.1.1 Ogni Cliente interessato può richiedere all'Organismo di Certificazione un'offerta economica per il rilascio ed il mantenimento nel tempo del Qwebmark compilando il modulo di richiesta presente sul sito web dell'Organismo di Certificazione: **[itservices.rina.org](http://itservices.rina.org)** oppure sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net).
- 3.1.2 Per avviare il rilascio del Qwebmark il Cliente deve fornire all'Organismo di Certificazione una serie di informazioni compilando l'apposito modulo di domanda disponibile sul sito web dell'Organismo di Certificazione: **[itservices.rina.org](http://itservices.rina.org)** oppure sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net) ed inviandolo per e-mail, fax



o posta. In questa fase il Cliente dovrà anche indicare il nome della persona che assume la responsabilità della gestione dell'attività di commercio elettronico. Il modulo dovrà essere redatto in una delle lingue indicate sul modulo stesso. L'utilizzo di altre lingue richiede l'accettazione da parte dell'Organismo di Certificazione.

- 3.1.3 Per le eventuali estensioni del marchio ad altre attività di commercio elettronico o ad altri siti web facenti capo allo stesso Cliente è sufficiente che venga nuovamente compilato il modulo di domanda che specifichi in dettaglio l'oggetto dell'estensione e che sia inviato il relativo aggiornamento della documentazione.
- 3.1.4 Per la certificazione di Clienti stabiliti nel territorio dell'Unione Europea valgono tutte le condizioni che regolano il rilascio alle Aziende nazionali. Per i Clienti stabiliti in altri Paesi esteri le condizioni sono definite caso per caso.

### **3.2 Istruzione della domanda - pre-audit**

- 3.2.1 Dopo il ricevimento della domanda l'Organismo di Certificazione:
- verifica la completezza della documentazione presentata ai fini della domanda;
  - gestisce ulteriori necessità di informazioni reciproche;
  - esamina la documentazione inviata dal Cliente;
  - accetta la domanda o, se del caso, la rifiuta precisandone le motivazioni.
- 3.2.2 Dopo l'accettazione della domanda e prima che l'iter di rilascio del marchio prosegua, il Legale Rappresentante del Cliente è tenuto a firmare la lettera di accettazione del presente Regolamento che costituisce contratto tra l'Organismo di Certificazione e il Cliente.
- 3.2.3 L'organismo di Certificazione può, di concerto col Cliente effettuare una visita preliminare (check-up o pre-audit) per raccogliere ulteriori elementi di valutazione e poter meglio predisporre il piano di controlli e verifica;

### **3.3 Controlli sul sito web, verifiche in azienda**

- 3.3.1 Ad istruttoria completata viene concordato con il Cliente il piano dei controlli e delle verifiche e vengono comunicati i nomi dei valutatori incaricati. Il Cliente ha il diritto di chiedere la sostituzione di tali valutatori qualora ci fossero fondati motivi.
- 3.3.2 I valutatori incaricati verificano che il sito web di commercio elettronico sia conforme ai requisiti ad esso applicabili della specifica Qweb. Tale controllo è in generale effettuato con tempi e modalità scelti dall'Organismo di Certificazione accedendo al sito web tramite Internet. Su motivata richiesta del Cliente ed in particolare quando per accedere al sito occorre disporre di chiavi di accesso (password per utenti registrati) la verifica del sito web è effettuata presso una sede operativa del Cliente (vedi 3.3.3 e succ.) alla presenza di rappresentanti aziendali. L'Organismo di Certificazione può effettuare acquisti o stipulare contratti di prova per verificare ogni potenzialità del sito fino all'emissione dell'ordine. In tali casi l'Organismo di Certificazione avvisa prontamente il Cliente che si impegna ad annullare l'ordine o il contratto senza alcun onere per l'ordinante.
- 3.3.3 I valutatori incaricati procedono quindi con la verifica che viene condotta di regola presso la sede operativa del Cliente nell'ambito della quale viene gestito il sito web e/o, quando necessario, presso l'Internet service provider che fornisce ospitalità al sito web.
- 3.3.4 All'inizio della verifica, i valutatori incaricati tengono un incontro con i responsabili della gestione del commercio elettronico e la Direzione aziendale al fine di:
- arrivare ad una buona comprensione della procedura di valutazione;
  - stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni tra i valutatori e il Cliente;
  - chiarire eventuali aspetti non compresi a fondo e stabilire un clima di fiducia reciproca.
- 3.3.5 Il Cliente deve assicurare che:
- tutti i documenti e le registrazioni che la specifica Qweb menziona siano disponibili per i valutatori;
  - i valutatori siano assistiti durante le verifiche;
  - sia chiaramente individuato il Responsabile del commercio elettronico con l'incarico di mantenere il collegamento con l'Organismo di Certificazione per quanto concerne gli aspetti relativi al rilascio del Qwebmark.



- 3.3.6 La verifica comporta, la valutazione di conformità delle modalità operative del Cliente con riferimento ai requisiti espressi dalla specifica Qweb, nonché la verifica che l'organizzazione aziendale dimostri di prendere correttamente in considerazione i requisiti di Legge applicabili al servizio di commercio elettronico. Il rispetto dei requisiti di Legge stessi non è oggetto di verifica e tale responsabilità ricade totalmente sul Cliente.
- 3.3.7 Ogni eventuale non conformità alla specifica Qweb è identificata ed annotata.
- 3.3.8 Al termine della verifica viene tenuta una riunione nel corso della quale i responsabili aziendali ricevono dai valutatori un rapporto sintetico con i rilievi emersi ed hanno l'opportunità di discuterne il contenuto. Tale rapporto deve essere firmato dai responsabili aziendali per presa visione.

## 4 – Rilascio del Qwebmark

- 4.1 Sulla base della evidenze raccolte durante i controlli e le verifiche, l'Organismo di Certificazione delibera circa il rilascio del Qwebmark. Il Cliente è prontamente informato della decisione.
- 4.2 Qualora siano state rilevate non conformità ai requisiti della specifica Qweb l'Organismo di Certificazione le notifica per e-mail al Cliente e:
- il Cliente informa l'Organismo di Certificazione della scadenza entro la quale si impegna a rimuovere le non conformità e ad introdurre azioni correttive;
  - l'Organismo di certificazione comunica al Cliente se:
    - a) l'iter di certificazione sia sospeso in attesa di un'altra verifica, indicandone la scadenza, oppure;
    - b) se sia sufficiente una dichiarazione scritta che le azioni correttive sono state introdotte, accompagnata da eventuale adeguata documentazione.
- 4.3 Se il Cliente non concorda con le decisioni prese, può chiedere all'Organismo di Certificazione un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso. L'Organismo di Certificazione può disporre ulteriori accertamenti con controlli sul sito web e verifiche sull'organizzazione aziendale, condotti, se il Cliente lo desidera, da valutatori diversi da quelli che avevano effettuato quelli precedenti; infine decide dopo aver discusso il problema alla presenza di tutti i valutatori coinvolti. Le spese relative a questi accertamenti sono a carico del Cliente.
- 4.4 Quando il Qwebmark è stato rilasciato il Cliente:
- viene iscritto nel Database dei licenziatari del Qwebmark, accessibile pubblicamente sul sito [www.qwebmark.net](http://www.qwebmark.net);
  - riceve un attestato di rilascio del Qwebmark che riporta le informazioni relative all'Organismo di certificazione, al Cliente, al sito web ed all'attività oggetto di certificazione e contiene la data di rilascio del Qwebmark.
  - riceve il codice di registrazione nel database nonché l'esatta rappresentazione grafica del Qwebmark ed il sorgente HTML da inserire nel sito di commercio elettronico oggetto della certificazione.
- 4.5 La notizia del rilascio del Qwebmark è di regola resa nota da parte dell'Organismo di Certificazione, che nell'ambito del trattamento dei dati personali del Cliente si riserva il diritto di comunicarli e diffonderli. In particolare l'elenco, anche parziale, dei Clienti licenziatari è diffuso con cadenze scelte dall'Organismo di Certificazione alla stampa ed alle agenzie di informazione. Il Cliente è informato e consapevole dei diritti che gli derivano dall'Art. 13 della Legge 31 dicembre 1996 n. 675 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali". La revoca del consenso prestato alla comunicazione e diffusione dei propri dati personali, comporta automaticamente da parte del Cliente rinuncia al Qwebmark (vedi articolo 7), ma non lo esime dagli obblighi amministrativi contratti con l'Organismo di Certificazione.

## 5 – Diritti e doveri del Cliente certificato

- 5.1 Il Cliente concessionario del Qwebmark ha diritto di:
- utilizzare il Qwebmark su: materiale pubblicitario, pubblicazioni, carta intestata ed altra documentazione. Nel caso di uso del Qwebmark su documentazione non ipertestuale e quindi priva del link di validazione del Qwebmark il Cliente si impegna a citare il riferimento all'Organismo di Certificazione;



- dare pubblicità in maniera non fuorviante dell'avvenuta rilascio del Qwebmark, citando sempre il riferimento all'Organismo di Certificazione;
- 5.2 Il Qwebmark non può essere riportato direttamente sui prodotti forniti dal Cliente né può essere usato in modo che possa essere interpretato come un marchio di certificazione relativa al prodotto o ai sistemi gestionali del Cliente (quali il sistema di gestione della qualità o il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni).
- 5.3 Il Cliente inoltre si impegna a:
- utilizzare il Qwebmark sul sito web certificato nell'esatta rappresentazione fornita, senza modifiche alle proporzioni ed ai colori, senza ingrandimenti o riduzioni, sempre e comunque accompagnato dalle specifiche HTML inviate dall'Organismo di Certificazione che consentono il link di validazione;
  - utilizzare il Qwebmark almeno sulla home page del sito di commercio elettronico e su altre pagine nelle quali il Cliente ritenga opportuna l'apposizione del marchio stesso;
  - utilizzare altri eventuali marchi posti in prossimità del Qwebmark in modo tale da non alterarne in alcuna maniera il valore ed il contenuto.
- 5.4 L'organismo di certificazione verifica che il Qwebmark sia usato in modo corretto.
- 5.5 Il Qwebmark ed il suo codice di registrazione nel Database sono relativi ad un solo sito web di commercio elettronico gestito dal Cliente e non sono trasferibili a terzi o ad altri siti web dello stesso Cliente o di terzi.
- 5.6 Il Cliente si impegna a mantenere il servizio di commercio elettronico ed il sito web certificato conformi ai requisiti della Specifica Qweb. Qualora il Cliente intenda variare la sua organizzazione o il suo sito web in maniera significativa, che in qualche modo possa alterare la conformità alla specifica Qweb, deve darne comunicazione all'Organismo di Certificazione, il quale può accettare le variazioni o predisporre l'effettuazione tempestiva di verifiche aggiuntive sull'organizzazione aziendale e/o controlli aggiuntivi sul sito web. Gli oneri relativi a verifiche e controlli sono a carico del Cliente.

## 6 – Mantenimento nel tempo del Qwebmark

- 6.1 L'Organismo di Certificazione effettua verifiche periodiche sull'organizzazione aziendale del Cliente certificato con cadenza almeno annuale e controlli sul sito web certificato con cadenza trimestrale per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti della Specifica Qweb. L'Organismo di Certificazione comunica per iscritto al Cliente con almeno 10 giorni di preavviso la data delle verifiche presso la sede operativa del Cliente nell'ambito della quale viene gestito il sito web e/o, quando necessario, presso l'Internet service provider che fornisce ospitalità al sito web, indicando i nomi dei valutatori incaricati. Le verifiche sul sito web certificato sono condotte ove possibile senza preavviso, salvo accordi specifici con il Cliente (vedi 3.3.2 e succ.). Organizzazioni aziendali di grandi dimensioni, siti web complessi e numero elevato di prodotti e servizi forniti comportano in generale una durata o una frequenza maggiori nei controlli e nelle verifiche.
- 6.2 Il Cliente si impegna ad accettare le verifiche presso la propria sede operativa e/o presso l'Internet service provider ed a consentire l'accesso ai valutatori incaricati dall'Organismo di Certificazione. I valutatori si impegnano a limitare al minimo indispensabile le interferenze con l'attività del Cliente.
- 6.3 Qualora a seguito delle verifiche e dei controlli vengano accertate non conformità rispetto specifica o al presente Regolamento l'Organismo di Certificazione le notifica per e-mail al Cliente e:
- il Cliente informa l'Organismo di Certificazione della scadenza entro la quale si impegna a rimuovere le non conformità e ad introdurre azioni correttive;
  - l'Organismo di certificazione comunica al Cliente se sia necessaria un'altra verifica, indicandone la scadenza; oppure se sia sufficiente una dichiarazione scritta che le azioni correttive sono state introdotte, accompagnata da eventuale adeguata documentazione.

## 7 – Ritiro del Qwebmark

- 7.1 Il ritiro del Qwebmark è disposto dall'Organismo di Certificazione:
- 7.1.1 in caso di non osservanza, conseguente a negligenza grave, degli impegni assunti agli Articoli 5 e 6;



- 7.1.2 in caso di frequenti e reiterate non osservanze degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- 7.1.3 in caso di fallimento del Cliente o comunque di cessazione dell'attività di commercio elettronico.
- 7.1.4 in caso di mancato versamento delle somme dovute, qualora il Cliente persista nel suo inadempimento nonostante la messa in mora e la diffida inviate al Legale rappresentante del Cliente per lettera raccomandata A. R. e trascorso un mese dalla spedizione di detta diffida;
- 7.1.5 in caso di utilizzo scorretto, irregolare o illegale del nome o del logo Qwebmark;
- 7.2 La decisione del ritiro del Qwebmark viene comunicata, dall'Organismo di Certificazione al Legale Rappresentante del Cliente sia per e-mail che mediante lettera raccomandata A. R. Il sito web certificato, con il riferimento al Cliente è immediatamente cancellato dal Database e deve cessare ogni uso del Qwebmark sia sul sito web che sugli eventuali documenti sui quali era stato apposto. Se il marchio non viene rimosso dal sito web il click del mouse apre una finestra nella quale viene evidenziato che il certificato è stato ritirato. L'Organismo di Certificazione si riserva ogni azione tesa a proteggere il Qwebmark e ad impedirne l'uso illegittimo.
- 7.3 Il Qwebmark può essere rilasciato, dopo il ritiro, presentando una nuova domanda e seguendo nuovamente l'intero processo di certificazione. (vedi punti 3 e 4)

## 8 – Rinuncia al Qwebmark

- 8.1 Il Cliente può rinunciare al Qwebmark:
- 8.1.1 alla scadenza amministrativa triennale del contratto di certificazione, dando disdetta con un preavviso di tre mesi;
- 8.1.2 quando non intenda accettare le variazioni alle condizioni economiche;
- 8.1.3 quando non intenda accettare le variazioni apportate al presente Regolamento,
- 8.1.4 quando non intenda accettare le variazioni apportate alla specifica Qweb (vedi Art. 7)
- 8.2 Nei casi 8.1.2, 8.1.3 e 8.1.4:
- il Cliente può presentare eventuali osservazioni
  - l'Organismo di Certificazione fissa la data di entrata in vigore delle variazioni e le comunica al Cliente.
  - la rinuncia avrà vigore soltanto dopo un periodo di preavviso di tre mesi successivo alla comunicazione relativa che il Cliente fa all'Organismo di Certificazione purché tale comunicazione avvenga entro un mese dalla comunicazione dell'Organismo di certificazione.
- 8.3 Nel caso di rinuncia al Qwebmark il sito web certificato, con il riferimento al Cliente è immediatamente cancellato dal database e si impegna a cessare ogni uso del Qwebmark sia sul sito web che sugli eventuali documenti sui quali era stato apposto. (vedi punto 5)
- 8.4 Il Qwebmark può essere rilasciato, dopo la rinuncia, presentando una nuova domanda e seguendo nuovamente l'intero processo di certificazione. (vedi punti 3 e 4)

## 9 – Modifiche alla Specifica Qweb

- 9.1 Nel caso venissero apportate variazioni alla Specifica Qweb l'Organismo di Certificazione ne dà tempestiva comunicazione al Cliente indicando se le variazioni sono tali da comportare controlli aggiuntivi sul sito web certificato e/o una verifica straordinaria presso il Cliente ovvero se la conformità possa essere verificata nel corso di controlli e verifiche periodici pianificati. Il Cliente ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro il termine che gli verrà indicato, o di rinunciare al Qwebmark.
- 9.3 Le spese per gli esami documentali ed eventuali controlli e verifiche aggiuntivi sono a carico del Cliente.

## 10 – Prezzi e condizioni economiche

- 10.1 Il corrispettivo per il rilascio ed il mantenimento nel tempo del Qwebmark è stabilito nell'ambito del Comitato di Coordinamento del Marchio Qweb (Qwebmark) ed applicato dall'Organismo di Certificazione.
- 10.2 Tale corrispettivo potrà essere variato in qualsiasi momento.



- 10.3 In caso di variazione del corrispettivo, il Cliente è informato a mezzo e-mail ed ha il diritto di rinunciare al Qwebmark entro un mese dalla data di ricevimento della comunicazione.
- 10.4 Nel periodo di preavviso delle variazioni del corrispettivo, previsto al paragrafo 6.1, al Cliente che si avvale della facoltà di rinuncia di cui al punto 6.1.2 vengono praticati i prezzi anteriori alle variazioni.
- 10.5 I corrispettivi sono di regola fatturati dall'Organismo di Certificazione al momento del rilascio del Qwebmark ed in rate annuali anticipate per quanto concerne il mantenimento.
- 10.6 Il corrispettivo pattuito per il rilascio ed il mantenimento del Qwebmark è dovuto dal Cliente all'Organismo di certificazione anche se il Qwebmark dovesse essere ritirato per mancato pagamento di una o più rate del corrispettivo stesso o per revoca del consenso al trattamento dei dati di cui alla Legge 31/12/96 n° 675. (vedi 4.5)

## 11 – Uso scorretto del Qwebmark

- 11.1 È scorretto l'uso del Qwebmark se fatto in modo da trarre in inganno i destinatari del messaggio. In particolare è scorretto l'uso del Qwebmark:
- quando il Qwebmark non è stato ancora rilasciato;
  - quando il Qwebmark è stato revocato o quando il Cliente vi ha rinunciato;
  - in riferimento ad una specifica diversa dalla Specifica Qweb;
  - per attività non soggette a verifica;
  - per siti web non soggetti a controllo;
  - quando il Qwebmark viene impiegato in modo tale da essere interpretato come un marchio di certificazione di prodotto o di sistema di gestione aziendale (quali il sistema di gestione della qualità, il sistema di gestione ambientale o il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni).
- 11.2 Appena identificato l'uso scorretto, l'Organismo di Certificazione, diffida il Cliente inadempiente e prende tutte le misure atte a far cessare tale uso e a tutelare i suoi interessi lesi.

## 12 – Ricorsi

- 12.1 Il Cliente può far ricorso contro le decisioni dell'Organismo di Certificazione, esponendo le ragioni del dissenso, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione, al Legale Rappresentante dell'Organismo di Certificazione, il quale applicherà le procedure interne affinché, sentito l'interessato, il ricorso venga trattato entro tre mesi dal ricevimento. Il trattamento del ricorso potrà prevedere verifiche addizionali presso l'organizzazione aziendale del Cliente e/o controlli aggiuntivi sul sito web.
- 12.2 Le spese relative al ricorso sono a carico del Cliente secondo i prezzi praticati dall'Organismo di Certificazione per le proprie prestazioni, salvo il caso di accoglimento del ricorso.

## 13 – Arbitrato

- 13.1 Qualsiasi controversia, nascente dall'applicazione del presente Regolamento, sarà deferita ad arbitro amichevole compositore, che provvederà alla decisione senza doversi uniformare a regole di procedura.
- 13.2 L'arbitro viene scelto di comune accordo, tra i professionisti accreditati del ramo ed in difetto le parti ne chiedono la nomina al Presidente del Tribunale di Milano.
- 13.3 Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente. La sede dell'arbitrato è Milano.