

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

---

<b>Titolo</b>	<b>REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO</b>
<b>Sigla</b>	<b>D000-CEP</b>
<b>Revisione</b>	<b>6</b>
<b>Data</b>	<b>12/09/2023</b>

Approvazione

Entrata in vigore

Direzione

F. Marcolin

12/09/2023

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**INDICE**

1. GENERALITÀ.....	4
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
3. DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	5
3.1 PRINCIPALI DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI .....	5
3.2 REQUISITI PER L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE .....	6
4. DEFINIZIONI .....	6
5. RESPONSABILITÀ .....	8
5.1 CONDIZIONI NON DISCRIMINATORIE.....	8
5.2 AGGIORNAMENTO .....	8
6. INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO .....	8
7. ITER CONTRATTUALE .....	8
7.1 COMPILAZIONE DOMANDA DI CERTIFICAZIONE .....	8
7.2 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA .....	9
7.3 ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA E RELATIVE DISPOSIZIONI .....	9
7.4 CONFERMA D'ORDINE E RIESAME DEL CONTRATTO .....	9
7.5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	10
8. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ.....	10
8.1. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' .....	10
8.2 TIPOLOGIE DI AUDIT .....	12
8.2.1 PRE-AUDIT (SE RICHIESTO).....	12
8.2.2 AUDIT IN CAMPO PRESSO L'ORGANIZZAZIONE.....	12
8.2.3 AUDIT IN CAMPO .....	12
8.2.4 ISPEZIONI AI PRODOTTI, ALLE LINEE, AGLI STABILIMENTI O AI LUOGHI PRODUTTIVI .....	13
8.3 ESAME ED ESITI DELLA VALUTAZIONE.....	13
8.4 LIVELLI DI CERTIFICAZIONE.....	14
CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 1 STELLA .....	14
CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 2 STELLE - AREA BIOMEDICA (ANTROPOMETRIA E/O BIOMECCANICA).....	14
CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 3 STELLE – AREA PSICOSOCIALE (USABILITA').....	15
CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 4 STELLE – AREA PSICOSOCIALE (USER EXPERIENCE) .....	15
CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO HUMAN CENTRED DESIGN DI PROGETTAZIONE DEL PRODOTTO - (HCD) .....	16

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

---

9. EMISSIONE DEL CERTIFICATO .....	16
10. VERIFICHE (ANCHE SENZA PREAVVISO) .....	17
11. REGISTRO DEI CLIENTI CERTIFICATI .....	18
12. MODIFICA DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE .....	18
13. MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE E DI UTILIZZO DEL MARCHIO .....	18
14. SOSPENSIONE E RITIRO DEL CERTIFICATO .....	19
15. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEI CLIENTI E DELLE PARTI INTERESSATE .....	20
16. MODIFICHE ALLE PRODUZIONI CERTIFICATE .....	20
17. VALIDITA' DEL CERTIFICATO .....	21
18. PRESCRIZIONI PER CONVERSIONE DA CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO E PER LA CERTIFICAZIONE FUORI ACCREDITAMENTO .....	21
18.1 CONVERSIONE DA CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO .....	21
18.2 CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO .....	22
19. PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER CLIENTI GIÀ CERTIFICATI DA ALTRO ORGANISMO .....	22
20. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI .....	22
21. RECLAMI E APPELLI .....	23
21.1 GESTIONE DEI RECLAMI .....	23
21.2 GESTIONE DEGLI APPELLI .....	23
21.3 CONTENZIOSI .....	24
22. TARIFFARIO PER LA CERTIFICAZIONE .....	24
23. FATTURAZIONE .....	24
24. DOVERI DEL CLIENTE E DI ERGOCERT .....	25

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

### **1. GENERALITÀ**

**ErgoCert** è un organismo di Certificazione di prodotto, opera nel rispetto dei requisiti generali della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. In accordo al paragrafo 1 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 "Il termine "prodotto", nel presente Regolamento, è utilizzato nel senso più ampio e comprende i processi ed i servizi; ... omissis ... " tranne i casi in cui questa distinzione è chiaramente evidenziata.

Oltre che alle prescrizioni della legislazione vigente e della normativa volontaria, nelle proprie attività **ErgoCert** ottempera anche a quanto prescritto da un sistema di qualità interno.

Ciò non solo nell'ottica della deontologia professionale, ma anche per garantire ai propri Clienti la massima trasparenza e un elevato livello di affidabilità e di fiducia.

Proprio per questa ragione, **ErgoCert** non svolge alcuna attività di consulenza – né direttamente né tramite società ad essa collegate - nel campo della Certificazione di prodotto.

Si precisa che, per attività di consulenza si intende la partecipazione in attività di progettazione, fabbricazione, installazione, manutenzione o distribuzione di un prodotto certificato o di un prodotto da sottoporre a Certificazione,

**ErgoCert** svolge principalmente le seguenti attività:

- pre-audit, expertise ergonomici;
- audit di certificazione;
- testing con utenti;
- formazione.

### **2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Regolamento definisce le condizioni e le modalità per la Certificazione di prodotto ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065. Con il termine "Certificazione di prodotto" si intende una valutazione eseguita da una parte terza e neutrale che attesti che i prodotti oggetto dell'attività soddisfano alcuni specifici requisiti, generalmente contenuti in standard internazionali o in altri strumenti normativi.

Possono essere quindi oggetto di Certificazione le caratteristiche ergonomiche di un prodotto/processo/servizio, per il quale **ErgoCert** abbia predisposto un Disciplinare Tecnico d'Area (DTA) e/o una Specifica Tecnica (ST) che definiscano le modalità di applicazione della normativa per valutarne la conformità ergonomica.

L'imparzialità che caratterizza le valutazioni e la natura dei processi operativi che le compongono sono i presupposti affinché i risultati delle valutazioni siano affidabili.

Proprio per assicurare ai consumatori, ai produttori e a tutte le altre parti interessate che le valutazioni sono affidabili (e che quindi i prodotti certificati sono adeguati, ad esempio, sotto il profilo della usabilità, comfort, sicurezza, performance, e che sono stati prodotti secondo modalità che non minano principi quali la concorrenza leale), l'ente incaricato di eseguirle deve svolgere le proprie attività in accordo alla già citata norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065.

Il presente Regolamento:

- definisce le condizioni, le procedure e tutti gli altri elementi necessari affinché le certificazioni di prodotto eseguite da **ErgoCert** avvengano in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
- si applica alle attività di Certificazione ergonomica di prodotto in ambito volontario e cogente.
- definisce i rapporti tra **ErgoCert** - Ente di Certificazione per l'Ergonomia - e le Aziende che intendono ottenere, e fare registrare, la Certificazione Volontaria dei propri prodotti.

Sull'applicazione del presente Regolamento, come definito nella Politica per l'Imparzialità ErgoCert (D014-SGQ), sorveglia un Comitato di Salvaguardia della Imparzialità (CSI – Vedi Regolamento specifico D002-CEP) ed un Comitato di Certificazione, nominati dall'Amministratore Unico di ErgoCert.

**ErgoCert**, a tal fine, identifica, analizza e documenta i possibili conflitti di interessi, inclusi i conflitti che possono nascere dalle proprie relazioni.

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**ErgoCert** intende dimostrare che ha valutato i rischi derivanti dalle proprie attività di Certificazione ed ha preso misure opportune, quali per esempio assicurazione o riserve, per coprire le responsabilità che derivano dalle proprie operazioni in ciascuno dei campi di attività e delle aree geografiche in cui opera.

**ErgoCert** tiene sotto controllo la propria situazione finanziaria e le proprie fonti di reddito, dimostrando al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità tanto inizialmente quanto nel seguito, che le pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura, non ne compromettano l'imparzialità stessa. I compiti del Comitato di Salvaguardia della Imparzialità sono:

- A. affiancare l'organismo nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di Certificazione;
- B. contrastare ogni tendenza, da parte dell'organismo di Certificazione, a risentire di aspetti commerciali o di altra natura, che impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di Certificazione;
- C. fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella Certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;
- D. condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di Certificazione.

### 3. DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

#### 3.1 PRINCIPALI DOCUMENTI NORMATIVI APPLICABILI

Per la Certificazione di prodotto/processo/servizio superiore alla Certificazione 1 stella (conformità politecnica e ai requisiti ergonomici generali), è necessario predisporre una Specifica Tecnica (ST) che definisca:

- A. L'identificazione dello specifico prodotto/processo/servizio
- B. Le caratteristiche ergonomiche certificabili
- C. La normativa tecnica applicabile e le relative modalità di applicazione
- D. I metodi di prova ergonomica e limiti di accettabilità

I documenti normativi utilizzati da **ErgoCert** per lo sviluppo del Disciplinare Tecnico Generale (DTG), dei Disciplinari Tecnici di Area (DTA) e delle Specifiche Tecniche (ST) sono emessi da enti di normazione, autorità governative, associazioni private, consorzi o enti singoli.

I documenti normativi che costituiscono i riferimenti di base per il presente Regolamento sono quelli riportati nel documento ACCREDIA di riferimento "LS-02 Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione" ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)), limitatamente alle attività elencate al § 2 del presente Regolamento.

In aggiunta, le attività di Certificazione per il solo settore cogente sono svolte in conformità ai Regolamenti e direttive Europee applicabili così come recepiti dallo Stato Italiano.

Tra questi possono essere considerati anche i documenti di riferimento emessi dall'organismo di accreditamento ACCREDIA (regolamenti, rapporti tecnici, circolari, ecc.), nella versione applicabile al momento dell'esecuzione delle attività; infatti tali documenti contengono prescrizioni che sono aggiuntive rispetto alle normative suddette, e obbligatorie per **ErgoCert** quale organismo di Certificazione accreditato. Mutamenti nel quadro normativo di riferimento, nelle conoscenze nel campo dell'ergonomia e dell'usabilità richiedono un aggiornamento della relativa documentazione normativa di ErgoCert.

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

Si riporta di seguito un elenco dei principali documenti normativi applicabili:

**ISO/IEC 17065:2012:** Certificazione di prodotto

**ACCREDIA RG 01:** Regolamento per l'accreditamento degli organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida

**ACCREDIA RG01-03:** *Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Prodotto/Servizio/Processo*

**ACCREDIA RG 09:** Utilizzo del marchio ACCREDIA

**UNI CEI EN ISO/IEC 17067:** Valutazione della conformità – Elementi fondamentali della certificazione di prodotto e linee guida per gli schemi di certificazione di prodotto

**ISO/IEC TR 17026:** Valutazione della conformità – Esempio di uno schema di certificazione per prodotti tangibili

**UNI CEI EN ISO/IEC 17000:** Vocabolario e principi generali

**DISCIPLINARE TECNICO GENERALE - DISCIPLINARI TECNICI D'AREA (DTA),-SPECIFICHE TECNICHE (ST) ERGOCERT:**

Documenti di Riferimento per la Certificazione Ergonomica- Requisiti

**ULTERIORI RIFERIMENTI NORMATIVI DI RILEVANZA ERGONOMICA**

### 3.2 REQUISITI PER L'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE

La Certificazione è accordata soltanto se il richiedente abbia attuato e mantenga il processo di produzione/erogazione del prodotto /processo o servizio secondo modalità documentate, avendo a disposizione idonei mezzi, in modo da garantire la costante conformità del prodotto/processo/servizio ai requisiti specificati.

In riferimento ai prodotti derivanti da processi produttivi la Certificazione può essere richiesta da:

- A. Il produttore o fabbricante del prodotto stesso, e cioè un'Organizzazione che effettui o controlli le diverse fasi del processo di produzione, quali la progettazione, la fabbricazione vera e propria, la verifica, l'immagazzinamento etc. di un determinato prodotto e che quindi abbia la piena responsabilità della conformità del prodotto ai requisiti da certificare.
- B. Un'Organizzazione che abbia con il produttore o fabbricante uno specifico accordo, legalmente utilizzabile, che garantisca a **ErgoCert** la sorveglianza e il controllo sui processi di produzione non inferiori a quelli attuabili dal costruttore stesso.

## 4. DEFINIZIONI

**Area di Prova:** luogo dove si eseguono, fisicamente e materialmente, attività di analisi, valutazione e controllo in ambito ergonomico. Può essere anche solamente una parte specifica di un ambiente.

**Azienda:** organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio, collegata a **ErgoCert** mediante accordi che prevedono il rispetto delle prescrizioni indicate nel Regolamento.

**Campionamento:** prelievo di un campione dell'oggetto di valutazione della conformità, secondo una procedura. Attività di selezione e prelievo di "campione" rappresentativo della famiglia di prodotto, sulla base di modalità definite. Attività di selezione di utenza rappresentativa di utilizzatori di riferimento.

**Certificazione Ergonomica di Prodotto:** atto mediante il quale l'Organismo di Certificazione dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ai requisiti riportati nella relativa Specifica Tecnica di Dettaglio. Il livello di certificazione ottenuto è legato al numero di prove ergonomiche superate.

**Comitato per la Certificazione:** comitato che esamina la documentazione a conclusione delle attività di verifica ispettiva e delibera la concessione, o meno, del Certificato di conformità.

**Disciplinare di Certificazione:** documento relativo a famiglie di prodotti specificati, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati dalle norme applicabili.

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**Ergonomia:** scienza interdisciplinare che persegue la progettazione di prodotti, ambienti e servizi rispondenti alle necessità dell'utente, migliorando la sicurezza, la salute il comfort, il benessere e la prestazione umana. Si tratta di una scienza interdisciplinare che riguarda l'ingegneria, l'anatomia, la biologia, la fisiologia, la psicologia, la biomeccanica, la sociologia ecc..

**Ergonomo Europeo Certificato Certificazione EUR ERG:** il titolo di Eur.Erg. è attribuito e consente di esercitare la professione dell'ergonomo con l'approvazione della IEA nei 47 Paesi in cui sono presenti società ad essa federate, a coloro che hanno ottenuto la Certificazione. Il Centre for the Registration of the European Ergonomists (CREE) è l'organismo di Certificazione professionale sostenuto dalle associazioni di ergonomia europee e riconosciuto dalla International Ergonomics Association (IEA).

**Expertise Ergonomico:** valutazione di un esperto di ergonomia su un prodotto/processo/servizio per individuare il livello di aderenza a requisiti normativi di riferimento (per esempio il livello di usabilità).

**Famiglia omogenea di prodotti:** insieme di prodotti rappresentativi definiti in un campionamento. Lo scopo principale è l'individuazione della Famiglia omogenea per raggruppare prodotti anche diversi tra loro, ma funzionalmente ed ergonomicamente simili per quanto concerne l'interazione con l'utenza di riferimento.

**Gruppo di verifica:** il gruppo di verifica è composto da almeno un lead auditor tenendo presenti la competenza e l'assenza di potenziali conflitti di ruolo e di interessi per gli auditor che ne fanno parte. L'Organizzazione può chiedere per giustificati motivi il cambio parziale o totale del gruppo, motivandone per iscritto le ragioni. Il gruppo di verifica può essere composto anche da valutatori non dipendenti dell'OdC, ma del cui operato l'OdC risponde.

**Norma Normativa:** il termine è utilizzato nella più ampia accezione, per comprendere altri documenti come specifiche, regole tecniche, disciplinari ecc. emessi da enti di normazione, autorità governative, associazioni private, consorzi o enti singoli.

**Organismo di Certificazione:** Organismo che effettua la Certificazione di conformità.

**Prodotto:** risultato dell'attività di tutte le unità produttive dell'Azienda, che devono essere conformi a norme/specifiche prefissate e che possono essere norme nazionali o internazionali. Il termine prodotto è utilizzato nel senso più ampio e comprende i processi ed i servizi.

**Prodotto Ergonomico:** prodotto che risponde a determinati requisiti tra i quali principalmente: deve essere centrato sull'utente, amichevole nell'interazione, autoesplicativo, sicuro, facile e soddisfacente nell'utilizzo.

**Rapporto di Audit:** il rapporto di Audit è un documento su cui sono registrati gli esiti della valutazione di conformità ergonomica derivanti dalle attività di Audit.

**Rapporto di Prova Ergonomica:** il rapporto di prova ergonomica è un documento su cui sono registrati gli esiti analitici e le informazioni necessarie per l'interpretazione dei risultati relativi a prove effettuate.

**Requisito di Certificazione ErgoCert:** requisito specificato, comprendente i requisiti di prodotto, che è soddisfatto dal Cliente come condizione per rilasciare o mantenere la Certificazione ergonomica.

**Requisito di Prodotto:** requisito che si riferisce direttamente ad un prodotto, specificato in norme o in altri documenti normativi.

**Sorveglianza:** attività mediante la quale **ErgoCert** verifica il mantenimento della conformità ai requisiti di ergonomia. Può essere esercitata, come da contratto con il Cliente, attraverso la documentazione, l'audit in sito sul Prodotto e la Produzione, sul mercato mediante verifiche e prelievi nonché analisi dei comportamenti dei prodotti certificati e delle aziende produttrici.

**Tipologia di prodotti:** gerarchia di insieme di prodotti omogenei a cui si applica uno specifico disciplinare tecnico.

**Utente-Utilizzatore:** in ergonomia si definisce in termini generali l'Utente intendendo la persona che interagisce con il prodotto/servizio. I termini utente e Utilizzatore finale, pertanto, possono essere considerati equivalenti, Esiste poi una specificazione del livello di interazione con il prodotto/servizio che richiede che, a fianco del termine Utente-Utilizzatore venga associato l'aggettivo Primario (utente che interagisce frequentemente o prevalentemente con il prodotto/servizio), Secondario (utente che interagisce in modo saltuario con il prodotto) o altri ulteriori livelli a seconda del prodotto da esaminare in relazione alle diverse modalità di interazione.

**Valutatore-Auditor ErgoCert:** persona che possiede le competenze e la qualifica per eseguire audit per la verifica di conformità ergonomica; tale qualifica può essere attestata unicamente da **ErgoCert**. I termini "valutatore-auditor" e "ispettore" sono da considerarsi equivalenti.

**Valutazione-Audit:** attività mediante la quale **ErgoCert** accerta che l'Azienda richiedente operi in conformità a quanto contenuto nel Disciplinare, nelle specifiche tecniche ed alle norme di riferimento.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

### **5. RESPONSABILITÀ**

Le responsabilità legate alla Certificazione sono ripartite sulle risorse effettivamente coinvolte nelle attività di Certificazione.

#### **5.1 CONDIZIONI NON DISCRIMINATORIE**

Non è precluso l'accesso alla valutazione di conformità ai portatori di interesse della valutazione stessa. La valutazione di conformità ed il processo di Certificazione non dipendono dalle dimensioni del cliente o dalla sua appartenenza a qualsiasi associazione o gruppo legalmente costituito, né da indebite condizioni economico-finanziarie o di altra natura.

ErgoCert limita i propri requisiti, la propria valutazione, il proprio riesame, la propria decisione, la propria sorveglianza (se prevista) alle caratteristiche di rilevanza ergonomica correlate al campo di applicazione della Certificazione.

#### **5.2 AGGIORNAMENTO**

La responsabilità di aggiornamento del presente Regolamento spetta alla Direzione di **ErgoCert**.

### **6. INFORMAZIONI DISPONIBILI AL PUBBLICO**

Il presente Regolamento è descritto sul sito internet ([www.ergocert.net](http://www.ergocert.net)).

In ogni caso i Clienti che intendono avviare una pratica per la certificazione con **ErgoCert** possono richiederne copia cartacea o PDF protetto.

Con l'avvio della pratica certificativa, i Disciplinari tecnici e/o le Specifiche Tecniche relative, definite da **ErgoCert** sono inviate al Cliente.

### **7. ITER CONTRATTUALE**

Generalmente il Responsabile Commerciale ErgoCert comunica direttamente con il Cliente per tutte le informazioni inerenti l'attività. Inoltre, sul sito aziendale risiedono le informazioni per la Certificazione delle caratteristiche ergonomiche di prodotto, declinata nei vari livelli, e dei processi di progettazione del prodotto in ottica "Human Centred Design" HCD.

#### **7.1 COMPILAZIONE DOMANDA DI CERTIFICAZIONE**

Per poter accedere ai servizi di Certificazione di prodotto e/o del processo di Progettazione ergonomica HCD il potenziale Cliente è invitato a compilare il modulo per la Domanda di Certificazione (M001-CEP) che, a richiesta, verrà inviato o scaricato dal sito.

La Domanda di Certificazione contiene le informazioni necessarie all'avvio del processo contrattuale:

- Generalità del potenziale Cliente: ragione sociale, nome, indirizzo e stato giuridico;
- Una descrizione dei prodotti da valutare e/o certificare;
- Il sistema di gestione e le norme applicabili per ciascuno di essi, se conosciute da chi presenta la domanda.
- La sottoscrizione della liberatoria per il trattamento dei dati ai sensi della normativa privacy.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

### **7.2 PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA**

Alla ricezione della Domanda, generalmente entro tre giorni lavorativi, il Responsabile Commerciale ErgoCert esegue un riesame per accertare che:

- le informazioni ricevute attraverso al Domanda siano sufficienti per formulare una corretta Offerta
- i requisiti per la richiesta della Certificazione siano chiaramente espressi;
- di avere le capacità di svolgere l'attività di Certificazione in relazione al campo di applicazione richiesto, alla sede delle unità operative del richiedente e ad ogni requisito particolare espresso dal richiedente.

Se l'esame rileva carenze d'informazione, il Responsabile Commerciale ErgoCert contatta il potenziale Cliente per tutte le ulteriori integrazioni al fine della chiarezza e completezza della comunicazione. Quando l'esame dell'offerta ha esito positivo, il Responsabile Commerciale compila la parte a questo riservata nella Domanda di Certificazione ed entro cinque giorni lavorativi redige ed invia l'Offerta (M000-CEP).

### **7.3 ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA E RELATIVE DISPOSIZIONI**

L'accettazione del Cliente avviene attraverso la compilazione e firma dell'Offerta o invio della sua conferma d'Ordine. In particolare, accettando l'offerta, il Cliente accetta le condizioni contrattuali e si impegna a:

- operare sempre conformemente alle disposizioni del Regolamento di Certificazione;
- fornire tutte le informazioni e facilitazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di valutazione, incluse quelle per l'esame della documentazione e l'accesso a tutte le aree da valutare e valutate, alle registrazioni (inclusi i rapporti degli Audit interni) ed al personale coinvolto nella risoluzione dei reclami;
- fare affermazioni nei riguardi della Certificazione solo in riferimento allo scopo e per il campo di applicazione per i quali la Certificazione viene rilasciata;
- adottare comportamenti conformemente al Regolamento di Certificazione e ad altre eventuali prescrizioni di ErgoCert in riferimento alla Certificazione di prodotto sui mezzi di comunicazione e/o pubblicitario.

### **7.4 CONFERMA D'ORDINE E RIESAME DEL CONTRATTO**

La ricezione della conferma d'ordine del Cliente è necessaria al Responsabile Commerciale per effettuare il riesame del contratto al fine di garantire:

- che i requisiti per la Certificazione siano chiaramente definiti, documentati e compresi;
- lo scioglimento di ogni eventuale divergenza di interpretazione fra il richiedente ed ErgoCert;
- di avere le capacità di svolgere l'attività di Certificazione in relazione al campo di applicazione richiesto, alla sede delle unità operative del richiedente e ad ogni requisito particolare espresso dal richiedente.

Ad esito positivo il Responsabile Commerciale registra l'ordine nel sistema informativo aziendale (di fatto apre la Commessa) e prosegue con le successive attività di pianificazione ed erogazione del servizio.

Nel caso in cui l'esame riveli discrepanze rispetto a quanto inizialmente proposto e/o concordato, il Responsabile Commerciale, dopo aver contattato il Cliente e valutato ed approvato le eventuali modifiche, invia una conferma d'ordine, che ufficializza sia le condizioni, sia l'attivazione del servizio e perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti. Inoltre, qualora in fase di valutazione documentale o in fase di Certificazione emergessero incongruenze rispetto a quanto dichiarato nel questionario informativo, l'offerta potrà essere soggetta a revisione da parte di ErgoCert. A parte questa eccezione, generalmente i termini proposti e accettati insieme all'offerta non sono più modificabili.

Il contratto firmato dal Cliente con ErgoCert ha generalmente una durata predefinita, che comprende le attività di verifica per la Certificazione

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

e, nel caso siano previste, un numero definito di verifiche di sorveglianza/rinnovo, in conformità allo schema di certificazione richiesto.

## 7.5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La pratica viene assegnata al personale incaricato di eseguire le attività secondo le modalità operative definite dalle procedure di sistema di ErgoCert. Requisiti imprescindibili per ogni risorsa coinvolta nel processo sono:

- Qualifica della risorsa per le attività previste;
- Assenza di conflitto di interesse e garanzia di valutazioni imparziali.

In particolare, nessuna risorsa può essere designata se è stata direttamente coinvolta, o è stata impiegata da un organismo coinvolto nella progettazione, nella fornitura, nell'installazione o nella manutenzione dei prodotti da certificare in maniera e in periodo di tempo tale da poter nuocere all'imparzialità.

Per avviare l'iter **ErgoCert** nomina e comunica in anticipo al Cliente il gruppo di verifica (GV), tenendo presenti la competenza e l'assenza di potenziali conflitti di ruolo e di interessi per gli auditor che ne fanno parte. L'Organizzazione può chiedere per giustificati motivi il cambio parziale o totale del gruppo, motivandone per iscritto le ragioni. Il gruppo di verifica può essere composto anche da auditor/ispettori non dipendenti dell'OdC, ma del cui operato l'OdC risponde.

Il Cliente ha la facoltà di fare obiezioni, adeguatamente motivate e presentate in forma scritta, in merito alla composizione del gruppo di valutazione o del singolo incaricato. Il Cliente ha diritto esercitare il diritto di ricsuzione del valutatore (o chiedere che vengano sostituiti) entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione per conflitto di interessi o comportamento deontologicamente scorretto.

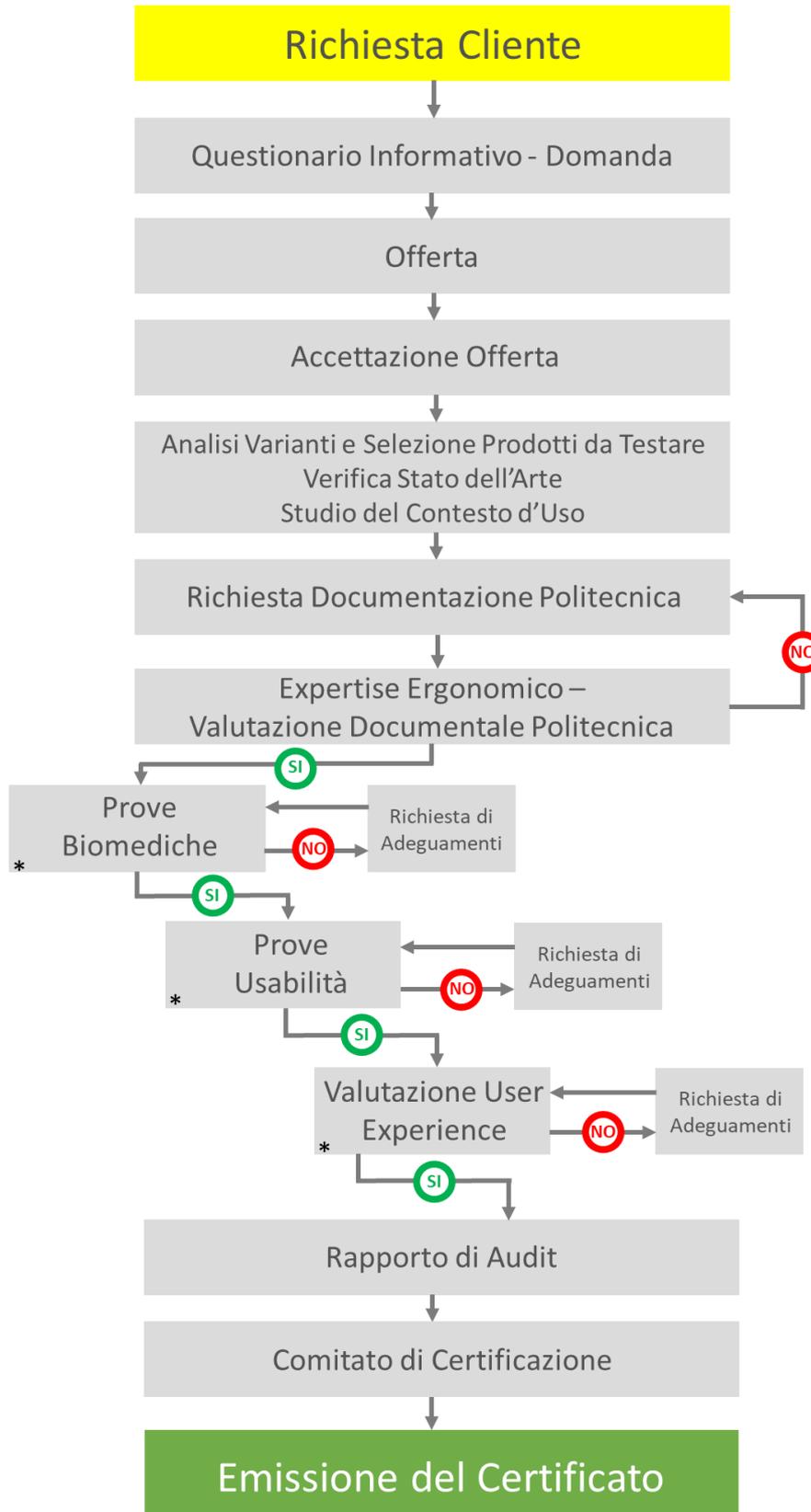
## 8. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ

### 8.1. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

In funzione della tipologia di Certificazione richiesta, e conseguentemente delle norme applicabili, si possono configurare le diverse tipologie di audit, verifiche, valutazioni e prove-analisi-test. Il dettaglio delle sequenze delle attività è riportato al par. 7.1 del DTG000. Il flusso generale è il seguente:

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023



## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

### **8.2 TIPOLOGIE DI AUDIT**

#### **8.2.1 PRE-AUDIT (SE RICHIESTO)**

Il pre-audit, se richiesto dal cliente, mira a verificare la conformità di un Prodotto rispetto a quello desiderato in riferimento a norme volontarie, prodotti similari sul mercato, best practice di settore, leggi, specifiche tecniche, obiettivi interni, richieste di Clienti.

Il pre-audit deve evidenziare:

- gli scostamenti rispetto alle norme
- il superamento di criticità ed instabilità
- le modalità per accedere alla Certificazione

*Si precisa che il Pre Audit può essere effettuato una sola volta e non può avere durata superiore rispetto ad un audit di certificazione di Prodotto.*

#### **8.2.2 AUDIT IN CAMPO PRESSO L'ORGANIZZAZIONE**

Ha lo scopo di verificare l'applicazione di quanto contenuto nella documentazione tecnica del prodotto/processo/sistema da certificare (norme applicabili), e dei requisiti di Certificazione richiesti.

Nel caso di un processo o di un servizio, la verifica è effettuata nei luoghi di erogazione dei servizi o di svolgimento del processo, con controlli diretti a giudicare la corrispondenza delle caratteristiche dei servizi/processi erogati con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la Certificazione (norme applicabili).

#### **8.2.3 AUDIT IN CAMPO**

*Per quanto concerne l'audit in campo in relazione all'area Prodotto, il Cliente è tenuto a fornire uno, o più, campioni rappresentativi di **Famiglie Omogenee di Prodotto** che verranno sottoposti alle valutazioni, analisi e verifiche richieste dalla normativa applicabile. L'accettazione del Campione di una Famiglia Omogenea compete ad ErgoCert che ne valuta la consistenza e congruità.*

Tali campioni dovranno essere corredati da tutti gli accessori, opzioni e documenti normalmente forniti all'utente finale, oltre che, quando richiesto, dal materiale allegato e/o pubblicitario utilizzato per propagandare il prodotto. I prodotti dovranno essere consegnati nel loro imballo originale (se possibile) e corredati dal set di documenti richiesti dalla normativa applicabile, in taluni casi denominati "Fascicolo Tecnico" e/o dalla "Scheda Informazioni Prodotto al Consumatore".

Maggiori dettagli relativamente agli aspetti sopra trattati saranno forniti al Cliente all'atto dell'offerta, oppure all'atto della pianificazione.

I campioni forniti opportunamente preparati, trattati e condizionati (qualora previsto), saranno quindi sottoposti alle valutazioni, analisi e verifiche richieste dalla normativa applicabile.

Tali attività potranno essere talvolta distruttive; in tal caso il Cliente verrà preventivamente avvisato di tale possibilità. Eventuali prove politecniche non svolte da ErgoCert e per le quali la stessa richiede documentazione tecnica dovranno essere svolte presso Laboratori di prova accreditati da Accredia.

In nessun caso ErgoCert potrà essere ritenuta responsabile per il danneggiamento dei campioni sottoposti alle valutazioni e verifiche, tranne nei casi, opportunamente documentati, di dolo da parte del personale coinvolto.

Al termine delle prove i prodotti testati potranno:

1. Essere conservati presso i magazzini ErgoCert (se necessario. Es. nel caso di campioni di confronto);
2. Smaltiti da ErgoCert presso discarica (o altra modalità) con costi a carico del Cliente;
3. Donati ad Enti o Associazioni (preferibilmente con liberatoria scritta del Cliente);

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

4. Restituiti al Cliente. Quest'ultima modalità prevede che tali prodotti vengano conservati non più di 20gg lavorativi dal termine delle prove (con avviso via mail al Cliente) presso i magazzini di ErgoCert. Trascorso tale tempo verrà applicato un addebito relativo alla sosta o allo smaltimento (la quantificazione di tale operazione andrà comunicata preventivamente al Cliente e fatturata a parte).

Durante tutte le fasi delle valutazioni e verifiche, il Cliente o un suo rappresentante, è autorizzato, a seguito di espressa richiesta, a partecipare attivamente allo svolgimento delle stesse, supportando il personale tecnico nelle varie fasi delle attività.

Tale fattispecie si potrà applicare solo nei casi in cui il/i prodotto/i valutato/i o appartenga/no alla stessa azienda e per ragioni tecniche e in ogni caso a insindacabile giudizio di ErgoCert. La presenza di prodotti di concorrenti potrebbe costituire condizione per l'annullamento di tale opportunità a insindacabile giudizio di ErgoCert. In caso siano riscontrate non-conformità tali da pregiudicare lo svolgimento delle successive prove, il Cliente verrà prontamente avvisato e, a seguito di analisi della non-conformità e della soluzione proposta dal Cliente, si procederà, di concerto con il Cliente, alla valutazione dei possibili impatti sul prodotto modificato. Sulla base dei risultati della valutazione si procederà con:

- la ripetizione della o delle prove che hanno generato la non-conformità;
- la ripetizione di eventuali altre prove che, a insindacabile giudizio di ErgoCert, potrebbero essere influenzate dalla modifica introdotta per sanare la non-conformità. Tale eventualità porterà all'emissione di uno specifico preventivo di spesa che verrà comunicato al Cliente;
- la sospensione o la cessazione definitiva delle attività di Certificazione. A seguito delle attività di prova verrà rilasciato un rapporto di prova conforme ai requisiti delle norme applicabili e della norma ISO/IEC 17025.

Per quanto concerne l'Audit in campo in relazione all'area Processi-Servizi, il Cliente consente di verificare ed effettuare valutazioni ergonomiche con o senza uso di strumentazione.

### **8.2.4 ISPEZIONI AI PRODOTTI, ALLE LINEE, AGLI STABILIMENTI O AI LUOGHI PRODUTTIVI**

Le ispezioni ai Prodotti (prodotti, processi, servizi), alle Linee, agli Stabilimenti o ai Luoghi produttivi, ai fini della Certificazione ergonomica in ambito volontario, saranno svolte come indicato al precedente capitolo "Audit in Campo" con la differenza che verranno prese in considerazione le sole attività di pertinenza ergonomica relative al prodotto, processo, servizio oggetto della Certificazione. Tale attività potrà essere svolta anche preliminarmente alle fasi di Certificazione per stabilire lo status normativo ed i riferimenti a specifiche tecniche. Il committente potrà anche non proseguire nell'attività di Certificazione.

### **8.3 ESAME ED ESITI DELLA VALUTAZIONE**

Concluse le attività di valutazione, se sono emerse eventuali non conformità (NC) vengono registrate dal responsabile del gruppo di valutazione sul Rapporto di Audit. Le NC vengono definite "Maggiori" o "minori".

Sono Non conformità (NCM) "Maggiori" quelle che riguardano la mancata conformità ad uno o più requisiti specifici delle norme e/o specifiche tecniche di riferimento. Le NCM, accettate dal richiedente (che ha sempre facoltà di riserva), impediscono il prosieguo dell'iter di certificazione fino alla loro risoluzione che comporterà un ulteriore Audit.

Sono Non conformità (NCm) "minori" quelle che hanno un peso non trascurabile per la copertura di un requisito tecnico specifico. L'iter prosegue con la Delibera della Certificazione (a cura del Comitato preposto). *Il mantenimento della Certificazione è subordinato alla ricezione ed accettazione da parte di ErgoCert entro 90 giorni (o tempo concordato) della proposta formale di gestione dei rilievi emersi (cause, azioni correttive e relativi tempi). In mancanza della proposta formale di gestione entro i termini previsti avverrà la sospensione del Certificato.*

La gestione dei rilievi emersi può comprendere ulteriori prove disposte del gruppo di valutazione a spese del richiedente. Spetta inoltre al gruppo di valutazione di concordare con il richiedente il piano di verifica per la successiva sorveglianza, che dettaglia in particolare le prove che devono essere periodicamente eseguite.

Osservazioni (OSS). L'Osservazione consiste nella segnalazione all'organizzazione, da parte del team di audit, di aspetti migliorabili (es.

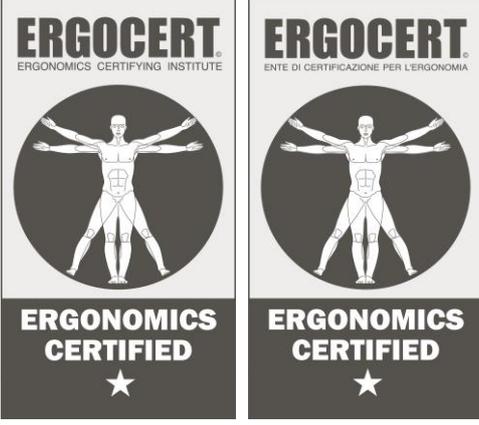
**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

concernenti la), al di là della sua conformità e della sua efficacia.

**8.4 LIVELLI DI CERTIFICAZIONE**

**CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 1 STELLA**

<p>La Certificazione Ergonomica “1 stella” procede secondo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche documentali Area Politecnica/normativa (Conformità attestazioni e/o risultati di test forniti dall’azienda produttrice)</li> <li>• Analisi delle eventuali varianti (es. configurazioni, famiglie) e selezioni di prodotti da testare come rappresentativi dell’intera famiglia (finalizzata a selezionare un sottogruppo rappresentativo da testare analiticamente per poi estendere la certificazione alla famiglia).</li> <li>• Benchmarking documentale su prodotti competitor (verifica dello stato dell’arte della concorrenza/del mercato)</li> <li>• Studio del contesto d’uso (studio di: utenti, task, ambiente di applicazione)</li> <li>• Expertise Ergonomico (su prototipo e/o prodotto finito): conformità ai principi ergonomici generali (con eventuali verifiche tecniche con o senza utenti in relazione ai singoli casi). L’esito è descritto nel Rapporto di Audit: (con eventuale individuazione di criticità, scostamenti e non conformità). Ad esito positivo, il prodotto è certificato 1 stella (oppure, a richiesta, accesso alle fasi successive)</li> <li>• Invio a Comitato per la Certificazione</li> <li>• Disamina del Comitato con eventuale richiesta di integrazioni. Rilascio della Certificazione Ergonomica – 1 stella</li> </ul>	 <div data-bbox="1082 1108 1388 1176" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>COMPLIANCE WITH ERGONOMIC PRINCIPLES</p> </div>
---	---

**CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 2 STELLE - AREA BIOMEDICA (ANTROPOMETRIA E/O BIOMECCANICA)**

<p>La Certificazione Ergonomica “2 stelle” procede secondo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione delle norme al prodotto del cliente (redazione specifica tecnica, se non disponibile)</li> <li>• Audit in area biomedica: prove tecnico-strumentali con utenti e verifica di conformità alla Specifica Tecnica. L’esito è descritto nel Rapporto di audit: (con eventuale individuazione di criticità, scostamenti e non conformità). Se l’esito è negativo il prodotto non è certificabile. Se è positivo, il prodotto è certificabile 2 stelle (oppure, a richiesta, accesso alle fasi successive)</li> <li>• Invio a Comitato per la Certificazione</li> <li>• Disamina del Comitato con eventuale richiesta di integrazioni. Rilascio della Certificazione Ergonomica – 2 stelle</li> </ul> <p><b>Nota:</b> insieme alla label “<i>compliance with ergonomic principles</i>” viene abbinata la label “<i>evidence based anthropometric ...</i>” oppure la label “<i>evidence based comfort</i>” sulla base della tipologia di prova affrontata dal prodotto.</p> <p>(es. un sedile può essere certificato in relazione al comfort mentre una lavatrice professionale sulla base della conformità ai principi antropometrici e biomeccanici)</p>	 <div data-bbox="1069 1803 1396 1870" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>COMPLIANCE WITH ERGONOMIC PRINCIPLES</p> </div> <div data-bbox="1069 1881 1396 1948" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>EVIDENCE-BASED ANTHROPOMETRIC &amp; BIOMECHANICAL COMPLIANCE</p> </div> <div data-bbox="1069 1960 1396 2027" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>EVIDENCE-BASED COMFORT</p> </div>
---	--

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 3 STELLE – AREA PSICOSOCIALE (USABILITA')**

<p>La Certificazione Ergonomica “3 stelle” procede secondo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione delle norme al prodotto del cliente( redazione specifica tecnica, se non disponibile)</li> <li>• Audit in area area psicosociale (usabilità): prove usabilità con utenti e verifica di conformità alla Specifica Tecnica. L’esito è descritto nel Rapporto di audit: (con eventuale individuazione di criticità, scostamenti e non conformità). Se l’esito è negativo il prodotto non è certificabile. Se è positivo, il prodotto è certificabile 3 stelle (oppure, a richiesta, accesso alle fasi successive)</li> <li>• Invio a Comitato per la Certificazione</li> <li>• Disamina del Comitato con eventuale richiesta di integrazioni. Rilascio della Certificazione Ergonomica – 3 stelle</li> </ul> <p><b>Label applicabili</b></p>			
	 		

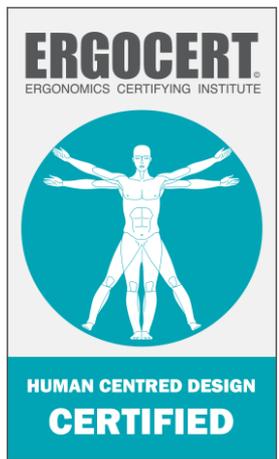
**CERTIFICAZIONE ERGONOMICA – 4 STELLE – AREA PSICOSOCIALE (USER EXPERIENCE)**

<p>La Certificazione Ergonomica “4 stelle” procede secondo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicazione delle norme al prodotto del cliente( redazione specifica tecnica, se non disponibile)</li> <li>• Audit in area area User experience (ux): prove con utenti e verifica di conformità alla Specifica Tecnica L’esito è descritto nel Rapporto di audit: (con eventuale individuazione di criticità, scostamenti e non conformità). Se l’esito è negativo il prodotto non è certificabile. Se è positivo, il prodotto è certificabile 4 stelle (oppure, a richiesta, accesso alle fasi successive)</li> <li>• Invio a Comitato per la Certificazione</li> <li>• Disamina del Comitato con eventuale richiesta di integrazioni. Rilascio della Certificazione Ergonomica – 4 stelle</li> </ul> <p><b>Label applicabili</b></p>			
	 	 	

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**CERTIFICAZIONE DEL PROCESSO HUMAN CENTRED DESIGN DI PROGETTAZIONE DEL PRODOTTO - (HCD)**

<p>La certificazione ergonomica del processo human centred design di progettazione del prodotto - (hcd) procede secondo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Applicazione delle norme inerenti il processo HCD di progettazione del prodotto</li><li>• Audit per la verifica di conformità alla Specifica Tecnica in riferimento agli output delle fasi HCD del processo di progettazione del prodotto. L'esito è descritto nel Rapporto di audit: (con eventuale individuazione di criticità, scostamenti e non conformità). Se l'esito è negativo il prodotto non è certificabile. Se è positivo, il prodotto è certificabile HCD oppure, a richiesta, in aggiunta livello (stelle) di certificazione del prodotto</li><li>• Invio a Comitato per la Certificazione</li><li>• Disamina del Comitato con eventuale richiesta di integrazioni. Rilascio della Certificazione Ergonomica HCD.</li></ul>	 
--	--

**INTEGRAZIONE TRA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO E DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE HUMAN CENTRED DESIGN**

L'aver ottenuto la Certificazione del processo di progettazione "Human Centred Design" consentirà di aggiungere una stella alla Certificazione Ergonomica di prodotto ottenuta.

**9. EMISSIONE DEL CERTIFICATO**

Il Certificato ErgoCert è il documento con il quale **ErgoCert** attesta che l'Azienda progetta, produce prodotti/processi/servizi rispondenti a quanto indicato dalle norme di rilevanza ergonomica applicabili e riprese all'interno del Disciplinare Tecnico Generale (DTG), dei Disciplinari Tecnici (DTA) e delle Specifiche Tecniche (ST) **ErgoCert** quale riferimento per il prodotto certificato, per cui l'Azienda garantisce l'identica replicabilità nella produzione di serie del/dei campione/i sottoposto/i a prova.

L'iter descritto al presente paragrafo viene applicato in occasione di tutte le verifiche effettuate da **ErgoCert** ai fini della Certificazione delle caratteristiche ergonomiche di prodotto, siano esse propedeutiche alla Certificazione, di sorveglianza o di rinnovo.

Il compito del Comitato di Certificazione è di esprimersi in merito alla possibilità di rilasciare, sospendere o cancellare il certificato oggetto della verifica mediante l'esame del rapporto di verifica e degli altri documenti e dati costituenti la pratica di Certificazione.

Durante l'esame della pratica di Certificazione, il Comitato di Certificazione può ritenere necessaria la richiesta di chiarimenti al team di verifica o anche un supplemento di indagine mediante una nuova attività tra quelle citate al precedente paragrafo

Ogni diversa valutazione del Comitato di Certificazione rispetto al team che ha eseguito le attività di verifica viene tempestivamente comunicata al Cliente.

I componenti del Comitato di Certificazione, seppur in possesso delle competenze tecniche, non possono in alcun modo aver preso parte alle attività di verifica, né all'eventuale audit preliminare. Quando il Comitato di Certificazione emette un parere favorevole, **ErgoCert** emette un certificato di conformità, che viene inoltrato al Cliente. Il certificato ha una validità stabilita di volta in volta dalle normative di riferimento ai sensi del quale si opera.

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

L'emissione del certificato comporta automaticamente il permesso per il Cliente di utilizzare il certificato stesso, l'eventuale codice numerico identificativo dell'Organismo Notificato **ErgoCert**, se del caso, e l'eventuale marchio **ErgoCert**, se oggetto del contratto stipulato, secondo le modalità previste dagli standard di riferimento e dal presente Regolamento e/o dal Regolamento Uso Marchio che verrà fornito al Cliente all'atto del conseguimento della Certificazione.

Il documento che attesta la **Certificazione** è costituito da un **certificato** che riporta:

- un numero identificativo con la corrispondente revisione nel caso il certificato sia stato riemesso;
- la ragione sociale del Cliente con i recapiti di riferimento per la Certificazione (sede legale, siti produttivi),
- la norma di riferimento applicata,
- il campo di applicazione con riferimento ad eventuali esclusioni,
- la categoria del prodotto oggetto di Certificazione,
- la data di 1a emissione della Certificazione,
- la data di scadenza (ove applicabile),
- il logo dell'organismo di accreditamento,
- indicazione limite temporale per la verifica di sorveglianza periodica o di rinnovo,
- la firma dell'Amministratore di **ErgoCert** o di persona da questi delegata e legalmente autorizzata alla firma.

La Certificazione erogata ha validità triennale ed è subordinata alle verifiche sorveglianza indicate nel relativo Disciplinare/Specifiche Tecnica. La validità della Certificazione è subordinata al rispetto delle condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente Regolamento.

Nel caso in cui il Comitato Deliberante non deliberi a favore dell'emissione della Certificazione, una nuova domanda di Certificazione non può essere presentata prima che sia trascorso un periodo di tre mesi.

## 10. VERIFICHE (ANCHE SENZA PREAVVISO)

*Le verifiche senza preavviso hanno lo scopo di accertare che il Cliente, intestatario del certificato, mantenga un sistema efficace nell'assicurare la conformità dei prodotti certificati ai requisiti della normativa applicabile e possono essere richieste anche da Accredia.*

Le verifiche iniziano con un riesame della documentazione del Cliente; in particolare vengono verificati quei documenti che, rispetto alla precedente verifica, sono di nuova emissione oppure sono stati aggiornati o rivisti. Particolare attenzione è prestata a verificare le Azioni Correttive AC (e alla loro efficacia) in relazione ai rilievi identificati in precedenza, debitamente segnalati al Cliente.

In caso di valutazione negativa dell'efficacia di una AC intrapresa a fronte di una NC o OSS rilevata nel corso di una precedente ispezione, così come in caso di reiterazione di una OSS a fronte dello stesso requisito, il team ispettivo valuta come pesare i risultati del rilievo.

Ulteriore campo di verifica riguarda il corretto uso del certificato di **ErgoCert**, nonché la corretta gestione degli eventuali reclami e delle segnalazioni dei cICenti e delle parti interessate.

Le risultanze delle verifiche senza preavviso sono sottoposte alla valutazione del CdC che le esamina al fine di confermare, o meno, la validità della Certificazione.

Ottenuto l'esito della delibera, emesso dal Comitato di Certificazione, **ErgoCert** informa il Cliente circa la decisione presa e attua le disposizioni deliberate: conferma, sospensione o ritiro del certificato.

Il Cliente viene prontamente informato circa le decisioni prese (si veda a tal proposito anche il successivo paragrafo 14).

Nel caso in cui venga utilizzato in modo non corretto sugli strumenti di comunicazione utilizzati dall'azienda o da altri (es. stampa, siti internet, ecc.) il CdC valuterà caso per caso le azioni da intraprendere secondo le modalità del presente Regolamento.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

### **11. REGISTRO DEI CLIENTI CERTIFICATI**

**ErgoCert** aggiorna il proprio elenco dei Clienti certificati ad ogni nuova emissione oppure al rinnovo del certificato, e, laddove previsto dalle normative applicabili per ogni schema di Certificazione di prodotto, provvede a informare le autorità competenti secondo le tempistiche prestabilite.

Le informazioni rese pubbliche (salvo diversamente disposto dalle norme di riferimento) sono:

- Codice Certificato
- Ragione sociale del Cliente;
- Tipologia di prodotti certificati inclusa una chiara identificazione del prodotto certificato;
- Stato di validità della Certificazione;

Per qualsiasi informazione relativa a certificati emessi da **ErgoCert** il Cliente può consultare l'Area Clienti del sito internet di ErgoCert [www.ergocert.org](http://www.ergocert.org) o rivolgersi direttamente agli uffici dell'Ente utilizzando i riferimenti riportati sulla sezione Contatti o Area Riservata sul sito internet [www.ergocert.org](http://www.ergocert.org).

### **12. MODIFICA DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE**

**ErgoCert** si impegna a fornire, ai propri Clienti e alle parti interessate, tutte le informazioni necessarie relative alle modifiche che intende apportare ai requisiti per la Certificazione. Nell'apportare le modifiche, **ErgoCert** terrà conto delle opinioni espresse dalle parti interessate prima di decidere la forma precisa e la data di attuazione delle modifiche. A seguito della decisione e della pubblicazione dei requisiti modificati, **ErgoCert** verificherà che ciascun Cliente metta in atto tutti gli adattamenti necessari entro un periodo di tempo ragionevole e predefinito. **ErgoCert** deciderà secondo il presente Regolamento l'emissione, la ri-emissione o l'annullamento di Certificati precedentemente attribuiti. **ErgoCert** dovrà in ogni caso verificare la conformità dei Requisiti al presente Regolamento al fine di rendere omogeneo e conforme l'iter certificativo per i Certificati precedentemente attribuiti.

*In caso di modifica dei requisiti di certificazione è consentito ai clienti di recedere senza penali dalla certificazione.*

### **13. MODALITÀ DI RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE E DI UTILIZZO DEL MARCHIO**

Ottenuta la Certificazione, il Cliente deve predisporre e mettere in atto una modalità relativa alla gestione della Certificazione stessa (e in particolare all'uso del certificato e del marchio **ErgoCert**) in tutte le forme di comunicazione.

La procedura deve indicare la funzione o le funzioni del Cliente cui spettano le responsabilità per tale gestione, e in particolare le modalità di utilizzo del certificato e del marchio, in modo da assicurare il rispetto dei requisiti seguenti.

Per quanto concerne i marchi registrati **ErgoCert**, riportati in tabella allegata al presente documento, si applicano altresì le regole qui esposte:

- il marchio di Certificazione rilasciato può essere utilizzato esclusivamente nelle pubblicazioni di carattere pubblicitario (brochures, sito internet, video commerciali del prodotto, strumenti multimediali, etc...);
- il diritto all'uso del marchio di Certificazione rilasciato (nella sua integrità, cioè senza apportare nessuna modifica grafica e rispettando le corrette diciture, colori, ecc.) si applica esclusivamente ai prodotti verificati presso il sito produttivo e indicato sul certificato stesso. Nel caso di produzione in outsourcing verrà valutata l'opportunità di effettuare una verifica presso il sito.
- il marchio di Certificazione rilasciato può essere utilizzato a scopi pubblicitari unicamente in riferimento alle attività previste dal contratto stipulato con **ErgoCert**

Una volta ottenuta la Certificazione, e per tutto il periodo di validità della stessa, il Cliente può far riferimento ad essa nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario nelle modalità definite dalle differenti normative, ciò alla sola condizione che ogni riferimento

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni interpretazioni l'utente finale e gli stakeholders del prodotto; in particolare deve risultare chiaramente che il certificato riguarda esclusivamente il "prodotto" certificato; si intende perciò quel determinato prodotto, quella determinata apparecchiatura, componente o sistema espressamente indicato sul certificato stesso e non altre, e nemmeno il sistema di gestione dell'organizzazione (ad esempio il sistema qualità o altro tipo di sistema).

Il corretto utilizzo del certificato e in generale la correttezza dei riferimenti alla Certificazione sono elementi che vengono analizzati durante le verifiche di sorveglianza e rinnovo. Se il team ispettivo rilevasse delle non conformità in tale ambito o un uso scorretto del certificato si ro prefigurare le condizioni per una sospensione o di ritiro dello stesso, in relazione al grado di gravità.

In caso di sospensione o di ritiro del certificato, il Cliente avrà l'obbligo di cessarne l'utilizzo e qualunque altra modalità di riferimento alla Certificazione (marchio **ErgoCert**) in tutti gli strumenti utilizzati (cataloghi, video, pagine pubblicitarie, comunicazioni varie, ecc.) entro un limite massimo di mesi 2.

Qualora ciò non dovesse avvenire, **ErgoCert** si riserva di adire le vie legali.

Copie parziali del certificato non sono ammesse; sono consentiti ingrandimenti o riduzioni dello stesso, purché non ne venga distorta la struttura, e il certificato sia comunque uniforme e leggibile.

Si precisa che, sia il marchio ERGOCERT, sia il marchio dell'ente di accreditamento ACCREDIA, riportati sui certificati rilasciati da **ErgoCert**, non possono in alcun modo essere utilizzati dall'Organizzazione Cliente (es.: apposizione su carta intestata, brochure etc...). in modo differente da quanto previsto dal Regolamento Uso Marchio.

### **14. SOSPENSIONE E RITIRO DEL CERTIFICATO**

Per motivi ritenuti gravi, e a proprio insindacabile giudizio, **ErgoCert** (nello specifico, il Comitato di Certificazione) ha la facoltà di sospendere per un lasso di tempo definito, la validità del certificato già emesso.

In tali casi, per il periodo considerato, il Cliente perde il diritto di fare riferimento a detta Certificazione.

La sospensione / il ritiro del certificato può avvenire, secondo applicabilità e oltre che nei casi previsti dalle normative di riferimento, anche quando il Cliente:

- fa riferimento alla Certificazione o usa il marchio di ErgoCert in modo difforme da quanto previsto nel presente Regolamento;
- non tiene un registro dei reclami e delle segnalazioni provenienti dalle parti interessate riguardanti le attività che ricadono sotto la Certificazione, e delle relative azioni correttive messe in atto;
- non è in regola con i pagamenti per le attività già effettuate;
- non ottempera alle condizioni poste da **ErgoCert** per la revoca della sospensione del certificato, inclusa la gestione delle Non Conformità minori ed Osservazioni;
- modifica in modo rilevante le proprie modalità di produzione / di gestione del prodotto coperto dalla Certificazione senza informare **ErgoCert** ;
- interrompe la fabbricazione o l'erogazione dei prodotti certificati per un periodo di tempo superiore a un anno;
- non informa tempestivamente **ErgoCert** riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi riguardanti il prodotto certificato.
- Cessazione attività.

La durata massima del periodo di sospensione è pari a 6 mesi dalla scadenza del certificato.

Nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'Organizzazione, **ErgoCert** si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa del certificato con

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

comunicazione agli Enti competenti (Ministeri, Ente di accreditamento ACCREDIA).

La sospensione potrà essere revocata nel momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento del prodotto / servizio certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario secondo la seguente sequenza:

- rescinde il contratto di Certificazione;
- comunica che non intende effettuare le verifiche di sorveglianza;
- vengono rilevate non conformità durante le verifiche di sorveglianza o verifiche senza preavviso;
- ne fa formale richiesta a **ErgoCert** ;
- quando **ErgoCert** modifica le regole del sistema di Certificazione e il Cliente non può o non vuole conformarsi ai nuovi requisiti.

In caso di sospensione o di ritiro del certificato, **ErgoCert** ne dà notifica al Cliente in forma scritta, comunicando anche le condizioni che il Cliente stesso deve soddisfare, e il lasso di tempo per farlo, affinché la sospensione sia revocata o il certificato riemesso.

Nel caso di certificati emessi nell'ambito di Certificazione "cogente", **ErgoCert** comunica la sospensione / il ritiro del certificato alle autorità preposte.

In caso di sospensione o di ritiro è fatto divieto al Cliente di fare ancora riferimento alla Certificazione in qualunque modo. La violazione di questa clausola potrebbe comportare un ricorso da parte di **ErgoCert** a vie legali.

Inoltre, il Cliente il cui certificato è sospeso o ritirato, deve darne immediata comunicazione ai propri Clienti. Si precisa inoltre che, in caso di sospensione del certificato notificata per gravi anomalie riguardanti il prodotto oggetto di Certificazione, il Cliente dovrà interrompere immediatamente la spedizione dello specifico prodotto già in partenza e/o a magazzino ed effettuare le necessarie azioni per il blocco dei prodotti a magazzino e/o il richiamo dei prodotti dal mercato.

Le condizioni di revoca della sospensione o della riemissione del certificato sono stabilite da **ErgoCert** a seconda delle motivazioni che hanno portato alla decisione di sospensione / di ritiro e in conformità ai requisiti delle norme applicabili.

### **15. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DA PARTE DEI CLIENTI E DELLE PARTI INTERESSATE**

Il Cliente di **ErgoCert** deve predisporre e mettere in atto una procedura documentata per la gestione dei reclami e delle segnalazioni che assicuri:

- La registrazione dei reclami eminentemente di "natura Ergonomica" e delle segnalazioni ricevute dai propri Clienti e dalle parti interessate connessi alle attività, alla realizzazione e all'erogazione dei prodotti cui la Certificazione si applica e che abbiano effetto sulla conformità ai requisiti della Certificazione;
- L'esecuzione di appropriate indagini su tali reclami e segnalazioni e la relativa registrazione;
- L'adozione, laddove necessario, di azioni correttive e la loro registrazione. La procedura e il registro devono essere messi a disposizione del team di ErgoCert nel corso delle varie verifiche. Inoltre, detti documenti devono essere consultabili anche dagli eventuali rappresentanti di ACCREDIA.

### **16. MODIFICHE ALLE PRODUZIONI CERTIFICATE**

Il Cliente che intende apportare modifiche al prodotto certificato tali che possano influire sulla conformità ergonomica, sulla sicurezza e sulla legalità delle produzioni certificate, ivi inclusa la modifica delle linee, dei processi e dei siti produttivi, deve tempestivamente darne comunicazione a **ErgoCert** in forma scritta. Si ricorda che ai fini della Certificazione, un prodotto difforme dal prodotto certificato è a tutti gli effetti un "nuovo prodotto" e, quindi, necessita di una nuova verifica prima di poter essere dichiarato conforme.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

**ErgoCert** valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, verifiche supplementari, eventualmente accompagnate da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di Certificazione tenendo anche in considerazione la tipologia di certificato esistente. La non osservanza di tale disposizione può comportare la sospensione della Certificazione. Il Cliente è inoltre tenuto a informare tempestivamente **ErgoCert** in occasione di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari, incidenti, emergenze, non conformità legislative.

L'informazione deve essere relativa all'evento verificatosi e completata da una relazione nella quale si descrive la gestione dell'evento e quali ripercussioni esso ha avuto sul sistema di gestione.

**ErgoCert** esamina l'informazione e la relazione al fine di valutarne la completezza e, quindi, decidere quale azione intraprendere:

- Conferma della Certificazione;
- Necessità di effettuare un audit supplementare;
- Sospensione o ritiro della Certificazione.

Un simile procedimento è applicato in caso di variazione della denominazione sociale dell'Azienda o di altre modifiche richieste dalla stessa.

### **17. VALIDITA' DEL CERTIFICATO**

I certificati rilasciati sono validi per un periodo stabilito dalla normativa di riferimento, solitamente triennale.

Durante il periodo di validità della certificazione, ErgoCert effettuerà, mediante personale qualificato, un'attività di sorveglianza tramite Audit documentale e/o tecnico. L'attività di sorveglianza ha lo scopo di verificare il mantenimento della conformità ai requisiti delle caratteristiche ergonomiche certificate espresse nel documento tecnico di riferimento.

La data di scadenza del certificato è riportata sul certificato stesso. Giunti alla loro naturale scadenza il Cliente ha la facoltà di scegliere se mantenere attiva la Certificazione oppure terminarla. Sulla base della decisione presa dal Cliente si possono configurare le seguenti condizioni:

- Termine della Certificazione: il Cliente che non intende proseguire con il mantenimento delle attività di Certificazione ha il dovere di rimuovere ogni riferimento alla Certificazione dai prodotti, dal materiale relativo ai prodotti (esempio imballi) o dalla documentazione (comunicazioni pubblicitarie e/o tecniche, ecc.).  
Il Cliente ha la possibilità di immettere sul mercato i prodotti, la cui fabbricazione è avvenuta entro la data di scadenza della validità del certificato, entro un periodo di 6 mesi dalla data di scadenza stessa.  
I prodotti non presenti a magazzino alla data di scadenza della validità del certificato non potranno più riportare il riferimento alla Certificazione e, in caso di Certificazione in ambito cogente, non potranno più essere immessi sul mercato associando ad essi la Certificazione **ErgoCert**. In tali casi **ErgoCert** si riserva la possibilità di effettuare una visita ispettiva presso il magazzino del Cliente per verificare l'effettiva giacenza dei prodotti a magazzino alla data di scadenza di validità del certificato.
- Rinnovo della Certificazione: per rinnovare la validità del certificato è necessario effettuare una nuova attività di verifica attuata prima della scadenza del Certificato. La consistenza di questa attività dipende dalla tipologia di Certificazione rilasciata. **ErgoCert** si riserva la facoltà di valutare caso per caso l'entità della verifica da effettuare, anche sulla base della complessità del prodotto, del processo di fabbricazione o della pericolosità potenziale del prodotto stesso per l'utilizzatore finale.

### **18. PRESCRIZIONI PER CONVERSIONE DA CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO E PER LA CERTIFICAZIONE FUORI ACCREDITAMENTO**

#### **18.1 CONVERSIONE DA CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO**

Un'azienda in possesso di Certificazione di prodotto ergonomico rilasciata da **ErgoCert**, precedentemente all'accreditamento ACCREDIA, potrà convertire il proprio certificato mediante la verifica da parte di **ErgoCert** delle evidenze e condizioni definite in Specifiche Tecniche

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

utilizzate precedentemente e la coerenza con eventuali Specifiche Tecniche successive. **ErgoCert** indicherà all'Azienda la conferma dei Requisiti o la necessità di supplementi di Prova e Verifica per completare e dare conformità alla normativa e alle Specifiche Tecniche sotto Accredитamento.

### **18.2 CERTIFICATI FUORI ACCREDITAMENTO**

Per la Certificazione di Disciplinari di Certificazione fuori Accredитamento, valgono le medesime regole del presente Regolamento.

E' garantita la conversione del Certificato, senza ulteriori requisiti, nel caso che **ErgoCert** sottoponga ad Accredитamento i Disciplinari emessi senza Accredитamento.

### **19. PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER CLIENTI GIÀ CERTIFICATI DA ALTRO ORGANISMO**

Un'azienda in possesso di Certificazione di prodotto rilasciata da altro organismo di Certificazione dell'ergonomia di prodotto può richiedere la Certificazione, per lo stesso prodotto, a **ErgoCert** a patto che decada la Certificazione con il precedente organismo. Non esistono vincoli particolari per la Certificazione di prodotti differenti da quelli già certificati da altro organismo o per certificazioni differenti dalla Certificazione di prodotto.

### **20. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

**ErgoCert** assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con la Certificazione o nel corso delle verifiche di sorveglianza vengono gestite con la massima riservatezza, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accredитamento e/o notifica;
- proprietari dello schema di Certificazione. In tali casi eccezionali, il Cliente è informato di quali informazioni sono rese note a terzi.

A tal fine il personale di **ErgoCert** coinvolto nelle attività di Certificazione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza comprensiva dei dettami previsti dal normativa vigente in ordine al tema di protezione dei dati (Regolamento Europeo – UE – 679/2016 - GDPR).

Una copia di tale documento viene fornito al Cliente su sua richiesta.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

## **21. RECLAMI E APPELLI**

### **21.1 GESTIONE DEI RECLAMI**

Ai fini del presente Regolamento, con il termine reclamo si fa riferimento a una protesta formale che si avanza per iscritto quando si ritiene di essere stati vittime di un'ingiustizia o di un danno. Qualunque Cliente e qualunque parte interessata può presentare reclami nei confronti di **ErgoCert** e del suo operato:

- Un reclamo può essere presentato da organizzazioni / Clienti (o da altre fonti) e può riguardare le modalità operative adottate dal personale di **ErgoCert** nel corso delle diverse fasi delle attività di Certificazione;
- Un reclamo può anche interessare la Certificazione di altra azienda rispetto a quella segnalante;
- Un reclamo può, più in generale, avere le origini più diversificate, pur riguardando sempre l'attività di Certificazione di **ErgoCert**.

**ErgoCert** ne tiene debitamente conto alle seguenti condizioni:

- i reclami devono essere inoltrati in forma scritta (è accettato qualunque supporto) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono essere riportati il nominativo e i recapiti del reclamante;
- devono essere riportati i motivi del reclamo in modo dettagliato.

Nel caso in cui tali informazioni non siano contenute nel reclamo, il mittente viene contattato per i necessari chiarimenti. Nel caso in cui le informazioni non fossero supportate da adeguate evidenze documentali o testimoniali, **ErgoCert** valuterà se procedere nell'indagine o se annullare il procedimento. Se il reclamo non motivato fosse associato ad una Azienda concorrente e certificata da **ErgoCert**, quest'ultima valuterà l'opportunità di aprire un'indagine per verificare che tale reclamo non costituisca un'azione di discredito del concorrente.

I reclami vengono gestiti tramite un apposita Procedura di Sistema di gestione, e per ognuno di essi verrà inviata una prima risposta entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione.

I reclami vengono esaminati dal Direttore e/o suo delegato con l'eventuale supporto di altri colleghi (es. Responsabile della Qualità o Responsabile Tecnico), che svolge opportune indagini e approfondimenti, intervistando, se del caso, anche il personale tecnico ed operativo coinvolto.

In ogni caso il reclamo verrà valutato da personale che non ha partecipato all'attività oggetto del reclamo stesso. Qualora la situazione lo renda necessario, **ErgoCert** si riserva il diritto di eseguire una verifica supplementare al fine di comprovare l'oggetto del reclamo.

Alla fine dell'iter di gestione del reclamo, **ErgoCert** invia una comunicazione scritta al reclamante, nella quale riporta l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al reclamo e alla sua risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

### **21.2 GESTIONE DEGLI APPELLI**

Con il termine appello si definisce una richiesta inoltrata per chiedere l'annullamento o la modifica di un provvedimento che si considera lesivo dei propri diritti o interessi relativamente alle decisioni prese da **ErgoCert** durante le attività di Certificazione.

Il Cliente che si avvale dei servizi di Certificazione di **ErgoCert** ha facoltà di presentare appelli scritti con riferimento alle decisioni e ai provvedimenti adottati da **ErgoCert** a seguito di una attività di Certificazione, affinché tali decisioni vengano riesaminate.

Nell'inoltrare un appello, il mittente dovrà specificare i riferimenti della propria organizzazione, l'oggetto dell'appello stesso, le motivazioni sottostanti in modo dettagliato, gli eventuali allegati a sostegno delle motivazioni di cui sopra e la firma del legale rappresentante dell'organizzazione. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati costituisce motivo di rigetto del ricorso. In tali situazioni, **ErgoCert** inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa.

## **REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

Qualora invece l'appello sia accoglibile, la Direzione avvierà una fase di riesame dell'appello, e delle cause che hanno portato all'appello stesso, coinvolgendo le parti interessate.

L'appello verrà valutato da una commissione formata da personale che non ha partecipato all'attività di Certificazione oggetto dell'appello stesso.

Al termine dell'indagine, entro due mesi dalla ricezione dell'appello, il ricorrente verrà informato dell'esito delle verifiche effettuate.

### **21.3 CONTENZIOSI**

Qualora dovesse insorgere un contenzioso fra ErgoCert, un suo Cliente o un'altra parte interessata, si stabilisce che il foro competente è quello di Udine.

## **22. TARIFFARIO PER LA CERTIFICAZIONE**

**ErgoCert** definisce preferibilmente e laddove possibile (standardizzazione delle attività) le condizioni economiche applicabili alle attività di Certificazione in modo da ottenere un profitto sufficiente a garantire l'indipendenza nell'esecuzione delle sue attività e a permettere il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il tariffario di **ErgoCert** comprende i seguenti elementi (ove applicabili):

- Presentazione della domanda di Certificazione;
- Esame della documentazione;
- Audit di valutazione indicando separatamente quelli relativi a:
  - valutazione iniziale/supplementare/straordinaria,
  - estensione, sorveglianza, rinnovo, sessione d'esame;
  - (presso il sito, le sedi dell'azienda o **ErgoCert**)
- Rilascio della Certificazione;
  - Spese di trasferta, spese extra (vitto, alloggio, spese auto);
  - Attività imputabili a ispezioni aggiuntive;
  - Eventuale verifica presso il laboratorio (terzo) ai fini della qualifica
  - Canone annuo se previsto.
  - Eventuale Canone annuo per l'utilizzo del Marchio **ERGOCERT**

Detto Tariffario, ed eventuali successive modifiche dello stesso, verranno trasmessi dall'OdC, unitamente ai certificati, qualora applicabile e/o richiesto, alle autorità di sorveglianza.

Eventuali procedure di urgenza, richieste espressamente dal Cliente, possono comportare un aumento dei costi.

## **23. FATTURAZIONE**

La fatturazione dei servizi erogati da **ErgoCert** avviene in accordo alle condizioni pattuite in sede di offerta e di stipula del contratto. Vale inoltre quanto segue:

- Per le prove ergonomiche in sede o in campo, è prevista una anticipazione compresa tra il 30% e il 50% (in relazione all'entità della commessa) del costo della commessa preliminare alle attività previste in contratto. In subordine **ErgoCert** si riserva la definizione puntuale in contratto di specifiche modalità di pagamento in relazione alla complessità e/o durata dell'incarico.
- Nel caso in cui il Cliente disdica nell'arco dei 20 giorni lavorativi precedenti la data concordata per iscritto le attività confermate in contratto e programmate, **ErgoCert** si riserva la facoltà di addebitare l'importo delle spese di studio per la preventivazione indicato

**REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE ED IL  
MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DELLE  
CARATTERISTICHE ERGONOMICHE DI PRODOTTO**

D000-CEP-Rev. 6 del 12/09/2023

in offerta e/o nella conferma d'ordine ed eventuali altri costi (documentati) sostenuti per la realizzazione delle attività previste in contratto;

- Nel caso di rescissione unilaterale del contratto da parte di un Cliente già certificato, in concomitanza con una verifica di sorveglianza, **ErgoCert** si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata effettuazione della verifica qualora la comunicazione scritta della rescissione non pervenga con un anticipo di almeno 4 mesi.
- Nel caso di interruzione delle attività di Certificazione dovuta a un qualsiasi motivo, il Cliente riceve una fattura da parte di **ErgoCert** relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione (in particolare se, dopo la firma del contratto, il Cliente non dà avvio alle attività di Certificazione, esso riceve comunque una fattura per l'importo dell'apertura della pratica).
- **ErgoCert** si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività di Certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente, in base alle quali è stata emessa l'offerta.

**24. DOVERI DEL CLIENTE E DI ERGOCERT**

Il Cliente è tenuto a:

- § 2: Rispettare i contenuti del presente Regolamento.
- § 6.1: dichiarare espressamente di non aver sottoposto domanda di Certificazione, per il medesimo dispositivo, prodotto o attrezzatura, ad altro Organismo Notificato in caso di Certificazione ai fini della marcatura CE in ottemperanza delle Direttive UE .
- § 8: accettare l'eventuale presenza di osservatori di **ErgoCert** o dell'organismo di accreditamento ACCREDIA durante le varie fasi di svolgimento dell'attività di Certificazione.
- § 10.1 (Verifiche periodiche): fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili affinché siano eseguite le verifiche periodiche previste.
- § 13: fare riferimento al certificato nei modi e con i mezzi permessi dalle regole applicabili al certificato stesso.
- § 16: dare tempestiva comunicazione dell'intenzione di modificare un prodotto certificato;
- § 16: dare tempestiva comunicazione in occasione di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari, incidenti, emergenze, non conformità legislative.
- § 22: mantenersi in regola con il pagamento delle fatture.

Doveri di ErgoCert :

- § 8: **ErgoCert** si impegna a operare in conformità ai requisiti previsti dalle normative di riferimento;
- § 10: (verifiche periodiche): **ErgoCert** , in caso di esito negativo della verifica periodica, informa l'autorità competente;
- § 12: **ErgoCert** si impegna a fornire, ai propri Clienti e alle parti interessate, tutte le informazioni necessarie relative alle modifiche che intende apportare ai requisiti per la Certificazione;
- § 19: **ErgoCert** assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con la Certificazione o nel corso delle verifiche di sorveglianza vengono gestite con la massima riservatezza.