



REGOLAMENTO

PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE

(Rev. 02_31.07.2026)

PAL CERTIFICAZIONI SRL

Piazza delle Crociate, 2 Roma (RM)
P.IVA 18659941001

Mail: info@palcertificazioni.it - Telefono: + 39 349 55 77 617

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 02 di 16
---	---	--

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. DEFINIZIONI	3
3. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE E VALUTAZIONE	5
4. DOCUMENTI DI CERTIFICAZIONE	5
4.1 REQUISITI PER IL RILASCIO	6
4.2 VALIDITÀ E MANTENIMENTO	6
4.3 ESTENSIONI E RIDUZIONI	6
4.4 SOSPENSIONE E REVOCA	6
5. UTILIZZO DEL LOGO ISTITUZIONALE E DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE	7
5.1 DETTAGLI TECNICI SUL MARCHIO	8
6. CERTIFICATO DI CONFORMITÀ E USO DEL MARCHIO ACCREDIA	11
6.1 CERTIFICATO DI CONFORMITÀ' E USO DEL MARCHIO DI PROPRIETARI DI SCHEMA	12
6.2 UTILIZZO DEL MARCHIO UNI	12
7. DIRITTI E DOVERI	13
7.1 DIRITTI DEL CLIENTE	13
7.2 DOVERI DEL CLIENTE	13
7.3 DIRITTI DI PAL CERTIFICAZIONI	13
7.4 OBBLIGHI DI PAL CERTIFICAZIONI E LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ	13
7.5 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI	14
8. GESTIONE DELLE CONTROVERSIE	14
8.1 RICORSI	14
8.2 RECLAMI	14
9. CONDIZIONI GENERALI	14
9.1 AMBITO DI APPLICAZIONE	14
9.2 OBBLIGHI DEL CLIENTE	15
9.3 OBBLIGHI DI PAL CERTIFICAZIONI	15
9.4 PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO	15
9.5 CONDIZIONI ECONOMICHE	15
9.6 MODIFICHE DEI REQUISITI NORMATIVI	15
9.7 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE	15
10. REVISIONI	16

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 03 di 16
---	---	--

1. INTRODUZIONE

I marchi “Sistema di Gestione Certificato **PAL Certificazioni**” sono marchi di certificazione di proprietà esclusiva dell’Ente di Certificazione **PAL Certificazioni Srl**.

L’uso dei marchi è riservato esclusivamente ai soggetti che hanno superato con esito positivo la procedura di certificazione/valutazione e che mantengono nel tempo un sistema di gestione conforme ai requisiti del modello normativo applicabile e alle condizioni contrattuali stabilite da **PAL Certificazioni**.

Lo scopo del marchio è attestare verso terzi che l’organizzazione è stata certificata o valutata da **PAL Certificazioni** ed è pertanto vincolata al rispetto continuo dei requisiti normativi e dell’ambito di certificazione oggetto del Certificato. Il diritto all’uso del marchio è strettamente subordinato alla validità della certificazione e può essere sospeso o revocato in qualsiasi momento in caso di mancato rispetto delle condizioni previste dal presente Regolamento.

PAL CERTIFICAZIONI può effettuare, su incarico di terzi, certificazioni o valutazioni basate su disciplinari specifici o schemi proprietari. Le disposizioni applicabili in tali casi sono definite nei rispettivi regolamenti dedicati, che prevalgono sulle presenti disposizioni in caso di conflitto.

L’utilizzo del marchio di certificazione è consentito esclusivamente durante il periodo di validità della certificazione rilasciata dall’Organismo e nel rispetto delle condizioni previste dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1.

2. DEFINIZIONI

Nel presente documento si applicano le seguenti definizioni:

- a) **Organismo di Accredimento:** Organismo che ha concesso l’accreditamento all’Organismo di Certificazione per lo svolgimento delle attività di certificazione di sistemi di gestione di terza parte, ai sensi delle norme applicabili.
- b) **Logo istituzionale:** elemento grafico identificativo ufficiale di PAL Certificazioni, costituito dall’insieme coordinato di simboli, elementi grafici, denominazione e colori aziendali, utilizzato per rappresentare e identificare la Società nelle proprie comunicazioni e nei propri documenti istituzionali. Il Logo istituzionale identifica PAL Certificazioni come organizzazione e non costituisce, di per sé, attestazione di certificazione, accreditamento o conformità a specifiche norme o schemi.
- c) **Marchio di Accredimento:** Marchio dell’Organismo di Accredimento, concesso in licenza all’Organismo di Certificazione e che può essere concesso in sublicenza al Cliente il cui sistema di gestione sia stato certificato con esito positivo, salvo diversa disposizione dell’Organismo di

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 04 di 16
---	---	--

Accreditamento. Il Marchio di Accreditamento, qualora autorizzato, deve essere utilizzato esclusivamente secondo le modalità previste dall'Organismo di Certificazione e sempre in combinazione con il marchio di certificazione dell'Organismo di Certificazione, non potendo in alcun caso essere utilizzato in forma indipendente, separata o alternativa.

- d) **Certificato:** Documento ufficiale di Certificazione di Conformità emesso dall'Organismo di Certificazione, che specifica il Cliente certificato, lo scopo della certificazione, la norma di riferimento e le condizioni di validità.
- e) **Schema di Certificazione:** Insieme delle regole, dei requisiti e delle procedure applicabili a una specifica norma o standard di certificazione, come definito dal relativo documento normativo di riferimento.
- f) **Cliente:** Organizzazione, ente o impresa in favore della quale viene emesso il Certificato da parte dell'Organismo di Certificazione.
- g) **Regolamento:** Documento tecnico ufficiale che definisce le condizioni di erogazione dei servizi di certificazione da parte dell'Organismo di Certificazione, incluse le modalità e le condizioni per il rilascio, il mantenimento, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, la sospensione, il ripristino o l'annullamento della certificazione.
- h) **Mezzi di comunicazione:** tutti gli strumenti utilizzati dal Cliente per la comunicazione verso terzi, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - pubblicità (manifesti, cartelloni, spot, video promozionali, post sui social media);
 - siti web e piattaforme digitali;
 - brochure, cataloghi e materiali informativi;
 - beni promozionali (agende, tazze, sottobicchieri, gadget);
 - segnaletica interna ed esterna agli edifici del Cliente;
 - cancelleria aziendale (documenti contrattuali e commerciali, carta intestata, biglietti da visita, fatture, ricevute, bolle di consegna);
 - veicoli aziendali, bandiere, etichette adesive;
 - qualsiasi altro mezzo di comunicazione destinato ai clienti o al pubblico.
- i) **Uso improprio del Marchio di Certificazione:** Qualsiasi utilizzo del Marchio di Certificazione che non sia conforme alle disposizioni del presente Regolamento, incluse, a titolo esemplificativo, l'imitazione, la contraffazione o l'uso ingannevole del Marchio.
- j) **Norma o Standard:** Documento normativo o specifica tecnica che definisce i requisiti ai quali il sistema di gestione del Cliente deve conformarsi, nonché i criteri e le modalità per la valutazione della conformità a tali requisiti.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 05 di 16
---	---	--

- k) **Uso del Marchio di Certificazione:** Licenza di utilizzo del Marchio di Certificazione concessa dall'Organismo di Certificazione al Cliente, non esclusiva, limitata, condizionata e sempre revocabile, nel rispetto delle condizioni stabilite dal presente Regolamento e dalle disposizioni dell'Organismo di Accreditamento.

3. Procedura di certificazione e valutazione

PAL CERTIFICAZIONI applica una procedura di certificazione/valutazione conforme ai regolamenti relativi ai prodotti, ai sistemi di gestione o ai disciplinari tecnico-normativi oggetto del contratto.

La pianificazione degli audit (tempistiche, durata, team di verifica, eventuali siti da includere) è definita da **PAL CERTIFICAZIONI** in accordo con il Cliente.

Al termine dell'audit, in caso di esito positivo e a seguito di delibera assunta dall'organo competente, **PAL CERTIFICAZIONI** emette il documento di certificazione.

I documenti possono essere resi pubblici nell'elenco delle organizzazioni certificate e, ove richiesto dagli obblighi di accreditamento, nei registri internazionali ufficiali.

I certificati riportano almeno:

- nome e indirizzo dell'organizzazione;
- l'indirizzo del sito o dei siti coperti dal sistema certificato
- campo di applicazione, vale a dire le attività e i prodotti/servizi coperti dal sistema certificato.
- norma o schema di riferimento;
- numero di registrazione del certificato;
- periodo di validità;
- data di emissione.

4. Documenti di certificazione

I documenti e attestazioni emessi da **PAL CERTIFICAZIONI** sono:

- **Certificato** per organizzazioni con sito singolo.
- **Certificato principale** con **appendice obbligatoria** per siti multipli.
- **Certificati di sito** (opzionali) con o senza sotto-appendice.
- **Attestato** (opzionale), su richiesta.

I documenti possono essere emessi in lingua italiana e, su richiesta del cliente, in ulteriori lingue.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 06 di 16
---	---	--

4.1 Requisiti per il rilascio

I documenti di certificazione e attestazione sono emessi a seguito di esito positivo delle attività di audit e della delibera favorevole assunta dall'organo competente.

Tutti i requisiti applicabili dello schema di certificazione di riferimento devono risultare soddisfatti.

4.2 Validità e mantenimento

La validità del certificato e le condizioni per il suo mantenimento sono definite nel regolamento dello schema certificativo applicabile. La continuità della certificazione è subordinata agli audit di sorveglianza e alla conferma della conformità ai requisiti applicabili.

4.3 Estensioni e riduzioni

Il campo di applicazione della certificazione può essere esteso o ridotto a seguito di modifiche organizzative o su richiesta del Cliente.

L'estensione comporta l'emissione di un nuovo certificato con la medesima data di scadenza del certificato originario.

La riduzione comporta l'emissione di un nuovo certificato aggiornato, che può prevedere una validità ridotta in funzione delle condizioni applicabili.

Le variazioni di indirizzo dell'organizzazione certificata comportano l'emissione di un nuovo certificato aggiornato.

4.4 Sospensione e revoca

PAL CERTIFICAZIONI può sospendere o revocare la certificazione nei seguenti casi:

- uso improprio, ingannevole o fraudolento dei certificati o dei marchi di certificazione;
- mancato rispetto dei requisiti normativi o contrattuali applicabili;
- mancato pagamento dei servizi di certificazione a seguito di solleciti formali;
- impedimento allo svolgimento degli audit programmati;
- mancata chiusura delle non conformità entro i termini stabiliti.

Durante il periodo di sospensione, il certificato risulta indicato come “**sospeso**” negli elenchi ufficiali.

Il ripristino della certificazione è subordinato alla risoluzione delle cause che hanno determinato la sospensione entro i termini definiti dal regolamento dello schema applicabile; in caso contrario, si procede alla revoca della certificazione.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 07 di 16
---	---	--

Il periodo massimo di sospensione della certificazione non può superare sei mesi, trascorsi i quali la certificazione è revocata.

5. Utilizzo del Logo Istituzionale e del marchio di certificazione

PAL Certificazioni S.r.l. utilizza, nell'ambito della propria documentazione istituzionale e del proprio Sistema di Gestione, il **Logo istituzionale PAL Certificazioni**, identificativo dell'Organismo di Certificazione (FIGURA 1).



FIGURA.1 - LOGO ISTITUZIONALE

Il Logo istituzionale PAL Certificazioni è utilizzato, a titolo esemplificativo, su:

- carta intestata;
- regolamenti e procedure;
- moduli e registrazioni;
- sito internet;
- comunicazioni istituzionali;
- offerte, contratti e documentazione commerciale;

Il Logo istituzionale **PAL Certificazioni** non coincide con il Marchio di Certificazione PAL Certificazioni destinato alle Organizzazioni certificate e non attribuisce, di per sé, alcun diritto di utilizzo da parte dei Clienti.

Il **Marchio di Certificazione** è il segno distintivo rilasciato dal CAB alle Organizzazioni che abbiano ottenuto una certificazione valida e che mantengano nel tempo la conformità ai requisiti dello schema applicabile.

L'utilizzo del Marchio di Certificazione è subordinato alla validità della certificazione e al rispetto del presente Regolamento, delle condizioni contrattuali applicabili e, ove pertinente, delle disposizioni dell'Organismo di Accreditamento e/o del proprietario dello schema

Il marchio di certificazione può essere utilizzato dal Cliente, nel rispetto delle disposizioni del presente Regolamento, esclusivamente mediante strumenti di comunicazione verso terzi, quali, a titolo

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 08 di 16
---	---	--

esemplificativo e non esaustivo:

- sito web aziendale;
- brochure;
- cataloghi;
- presentazioni;
- materiale informativo;
- comunicazioni commerciali e istituzionali;
- materiale promozionale;
- documentazione aziendale destinata a terzi.

Il Marchio di Certificazione non può essere utilizzato in modo tale da lasciare intendere che PAL Certificazioni abbia certificato un prodotto, un servizio o una prestazione diversa dal sistema di gestione o dall'oggetto effettivamente coperto dalla certificazione.

Il marchio **non può in alcun caso essere utilizzato** su:

- prodotti;
- imballaggi primari o secondari, salvo diversa specifica previsione dello schema applicabile;
- certificati di prova;
- certificati di taratura;
- rapporti di prova;
- rapporti di ispezione;
- documentazione tecnica di prodotto tale da generare confusione circa l'oggetto della certificazione.

Il marchio deve essere utilizzato conformemente alle **linee grafiche ufficiali di PAL Certificazioni**, senza modifiche, alterazioni o adattamenti non preventivamente autorizzati.

L'autorizzazione all'uso del marchio **decade automaticamente** in caso di:

- scadenza della certificazione;
- sospensione;
- revoca;
- rinuncia;
- riduzione dello scopo, limitatamente alle attività non più comprese nella certificazione.

In tali casi il Cliente deve cessare immediatamente ogni utilizzo del Marchio e rimuoverlo, ove applicabile, dai propri mezzi di comunicazione.

5.1 Dettagli tecnici sul marchio

Il Marchio di Certificazione PAL Certificazioni è messo a disposizione delle Organizzazioni certificate esclusivamente nelle versioni ufficiali predisposte dall'Organismo.

Il rispetto delle presenti indicazioni è **obbligatorio** per tutti i Clienti certificati da PAL Certificazioni.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 09 di 16
---	--	---

Il Marchio di Certificazione PAL Certificazioni è disponibile nelle seguenti versioni ufficiali, fornite direttamente dal CAB:

- versione istituzionale a colori (FIGURA. 2);
- versione monocromatica blu - (FIGURA 3);
- versione monocromatica bianco e nero - (FIGURA 4);

Il Cliente è tenuto a utilizzare **esclusivamente** le versioni ufficiali fornite, senza ricostruzioni grafiche autonome.

		
FIGURA. 2. – Versione Istituzionale a colori	FIGURA 3 – versione monocromatica blu	FIGURA 4 - Versione monocromatica bianco e nero

Colori del Marchio

Il Marchio di Certificazione PAL Certificazioni è previsto nelle seguenti configurazioni cromatiche:

- a)** versione istituzionale a colori, realizzata nei colori blu istituzionale (RGB 13-40-105; HEX #0D2869) e arancione (RGB 220-120-47; HEX #DC782F), su fondo bianco;
- b)** versione monocromatica blu, realizzata esclusivamente nel colore blu istituzionale;
- c)** versione monocromatica in bianco e nero, destinata alle applicazioni nelle quali non sia possibile o opportuno utilizzare la versione a colori.

Non sono ammesse modifiche, sostituzioni o alterazioni dei colori del Marchio da parte del Cliente. La **versione istituzionale a colori** è quella da utilizzare in via preferenziale, mentre le altre due sono alternative per esigenze tecniche di riproduzione.

Il Marchio di Certificazione **PAL Certificazioni** è costituito dagli elementi grafici e testuali riportati nelle versioni ufficiali approvate da PAL Certificazioni S.r.l. e comprende la dicitura **“MANAGEMENT SYSTEM CERTIFIED”** quale elemento integrante della configurazione grafica del Marchio.

La dicitura **“MANAGEMENT SYSTEM CERTIFIED”** non può essere modificata, eliminata, sostituita o separata dagli altri elementi del Marchio.

Nella parte inferiore del Marchio viene riportata l'indicazione della norma o dello schema di certificazione di riferimento come da figura 5.



A titolo esemplificativo:

- UNI/PdR 125:2022;
- UNI EN ISO 9001:2015;
- UNI EN ISO 14001:2026;
- UNI ISO 45001:2018;
- altra norma o schema oggetto di certificazione.

L'indicazione dello standard o dello schema:

- deve corrispondere esattamente alla certificazione posseduta;
- non può essere modificata dal Cliente;
- non può essere sostituita autonomamente;
- non può essere utilizzata con riferimento a certificazioni non possedute.

Il Marchio può essere ingrandito o ridotto esclusivamente in maniera proporzionale, mantenendo invariati:

- rapporto tra gli elementi grafici;
- proporzioni;
- spessori;
- disposizione delle scritte;
- leggibilità.

Non sono ammesse deformazioni orizzontali o verticali.

Il Marchio deve essere sempre perfettamente leggibile e riconoscibile.

Qualora riprodotto su sfondo colorato, deve essere garantito un contrasto sufficiente a non compromettere la riconoscibilità del Marchio.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 011 di 16
---	---	---

6. Certificato di Conformità e uso del marchio ACCREDIA

Ogni qualvolta si intenda riprodurre il certificato, la riproduzione deve essere integrale e leggibile. La pubblicità e i comunicati stampa devono indicare che la certificazione è stata rilasciata da **PAL Certificazioni** per consentire la rintracciabilità ai Clienti e al mercato in generale. Ciò serve inoltre ad evitare false dichiarazioni da parte di Organizzazioni non certificate.

I certificati con accreditamento ACCREDIA riportano sotto il logo ACCREDIA il numero (n° 000) di accreditamento rilasciato a **PAL Certificazioni SRL**. Se applicabile, è riportato il riferimento agli accordi MLA (Multi Lateral Agreement) richiamante la partecipazione di ACCREDIA agli accordi Internazionali di Mutuo Riconoscimento (MLA EA e IAF).

Tali accordi con EA (*European Cooperation for Accreditation*) e IAF (*International Accreditation Forum Inc.*) oltre a garantire che le attestazioni di conformità rilasciate da soggetti accreditati da Organismi di Accreditamento che partecipano agli accordi MLA sono valide e credibili, ne attestano il riconoscimento presso tutti gli Enti di Accreditamento firmatari di tali accordi; l'elenco completo di tali Enti e maggiori dettagli sugli accordi MLA sono visibili sul sito www.accredia.it e <https://iaf.nu/en/about-iaf-mla/>.

Qualora il certificato sia coperto da accreditamento ACCREDIA, l'Organizzazione, oltre al rispetto delle regole per l'uso riportate nel superiore paragrafo 5, può utilizzare il marchio **PAL CERTIFICAZIONI** e quello Accredia specifico per le organizzazioni certificate (fornito da **PAL CERTIFICAZIONI** e senza numero di accreditamento) abbinati nel pieno rispetto delle prescrizioni del documento **RG09** "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA" emesso da ACCREDIA, la cui ultima revisione applicabile è disponibile sul sito www.accredia.it e sintetizzate di seguito:

- il marchio ACCREDIA deve essere posizionato a destra di quello **PAL CERTIFICAZIONI** e non può avere maggiore rilevanza dello stesso.
- Il simbolo ACCREDIA non può essere utilizzato da solo o indipendentemente da quello **PAL CERTIFICAZIONI**.
- Non deve essere riportato il numero di accreditamento di **PAL CERTIFICAZIONI**.
- Deve essere riportata l'indicazione dello schema specifico all'interno del cerchio del marchio ACCREDIA (es. "Management System certification", al posto della parola 'facsimile' riportata nell'immagine sopra).
- Il simbolo di accreditamento non può essere utilizzato in modo da far apparire che ACCREDIA abbia certificato o approvato il sistema di gestione, approvato il personale, il prodotto, o in altra maniera fuorviante.
- In alternativa alla soluzione grafica sotto riportata è consentito apporre, nelle immediate adiacenze

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 012 di 16
---	--	--

del marchio la scritta “Organismo accreditato da ACCREDIA” “Body Accredited by ACCREDIA”.

- Il marchio di accreditamento ACCREDIA può essere utilizzato nelle dimensioni (si veda figura 1) e colori riportati sul Regolamento RG-09. Sono disponibili una versione a più colori e una monocromatica. Per gli aspetti compositivi dei marchi e la codificazione cromatica si rimanda al Regolamento RG-09. Anche nei casi di certificazioni accreditate, l'Organizzazione ha la facoltà di utilizzare il marchio PAL CERTIFICAZIONI con o senza l'abbinamento del marchio dell'Organismo di Accreditamento.

Si riporta qui sotto un esempio di utilizzo del marchio **PAL CERTIFICAZIONI**, con il marchio ACCREDIA.



6.1 Certificato di conformità e uso del marchio di proprietari di schema

Si rimanda alle condizioni definite dai singoli proprietari di schemi.

6.2 Utilizzo del marchio UNI

Il Marchio Uni, (tratt0 dal regolamento Uni) non attesta la certificazione ma indica che la conformità è stata valutata rispetto ad una Norma, o specifica tecnica UNI o altro documento similare UNI quale UNI/Pdr 125 2022.

UNI è responsabile della protezione legale del Marchio Uni contro l'utilizzo non autorizzato sia in forma autonoma che in collaborazione con **PAL Certificazioni Srl**.

PAL Certificazioni Srl permette l'utilizzo del Marchio UNI solo per le Aziende Certificate in accordo alla Uni Pdr 125 2022.

Il Marchio Uni deve essere associato al Marchio istituzionale **PAL Certificazioni Srl** (Figura 2). Non deve essere apposto sul prodotto o sull'imballaggio al fine di evitare informazioni fuorvianti.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 013 di 16
---	---	---

Il Marchio UNI, unitamente al Marchio PAL Certificazioni e di Accredia, può essere apposto su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsiasi documentazione tecnica riguardante i prodotti realizzati) o su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di gestione certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici e tute da lavoro e simili).

7. Diritti e doveri

7.1 Diritti del Cliente

Durante la validità della certificazione, il Cliente può utilizzare i documenti e i marchi nei limiti definiti dal presente regolamento.

7.2 Doveri del Cliente

Il Cliente deve:

- mantenere un sistema conforme alla norma certificata;
- chiudere le non conformità nei tempi stabiliti;
- fornire agli auditor informazioni corrette, complete e veritiere;
- comunicare tempestivamente cambiamenti rilevanti (status giuridico, indirizzi, organigramma, processi, eventi critici, incidenti, ecc.);
- consentire l'accesso dell'Organismo di Accreditamento agli audit, quando richiesto;
- interrompere immediatamente l'uso di marchi e certificati in caso di revoca o sospensione.

La mancata comunicazione di modifiche può comportare audit straordinari o sospensione della certificazione.

Il Cliente deve informare tempestivamente PAL Certificazioni di eventuali modifiche significative che possano influire sul sistema di gestione certificato.

7.3 Diritti di PAL Certificazioni

PAL Certificazioni può effettuare, a spese del Cliente, audit straordinari qualora emergano dubbi sulla conformità del sistema di gestione.

7.4 Obblighi di PAL CERTIFICAZIONI e limitazione di responsabilità

PAL Certificazioni opera con competenza, imparzialità e professionalità, utilizzando personale qualificato.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 014 di 16
---	---	---

PAL Certificazioni non è responsabile per:

- mancato riconoscimento dei certificati da parte di terzi;
- danni verso clienti dell'organizzazione certificata derivanti da aspettative di qualità;
- utilizzo improprio dei certificati da parte del Cliente.

7.5 Riservatezza e protezione dei dati

PAL Certificazioni tutela la riservatezza di tutte le informazioni acquisite durante la valutazione e le utilizza esclusivamente ai fini dell'esecuzione del contratto.

La trasmissione a terzi è consentita solo quando prevista da obblighi di legge, accreditamento o ordine dell'Autorità.

8. Gestione delle controversie

8.1 Ricorsi

Le decisioni di mancata emissione, sospensione o revoca della certificazione possono essere contestate tramite ricorso scritto al **PAL Certificazioni** entro 30 giorni come descritto nel **SGQ_REG05 – Regolamento ricorsi e reclami**.

8.2 Reclami

Chiunque può presentare reclami scritti relativi ai servizi di **PAL Certificazioni** o al comportamento di un'organizzazione certificata.

PAL Certificazioni valuta il reclamo, adotta le misure necessarie e comunica l'esito al segnalante.

Le modalità operative di gestione dei reclami e dei ricorsi sono disciplinate dalla procedura interna dell'Organismo.

9. Condizioni generali

9.1 Ambito di applicazione

Le presenti condizioni si applicano a tutti i servizi erogati da **PAL Certificazioni**, salvo diverso accordo scritto.

	REGOLAMENTO PER I SERVIZI E I MARCHI DI CERTIFICAZIONE	SGQ_REG.03 Rev. 02_31.07.2026 pag. 015 di 16
---	---	---

9.2 Obblighi del Cliente

Il Cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del contratto e risponde della loro correttezza.

9.3 Obblighi di PAL CERTIFICAZIONI

PAL Certificazioni può adeguare la propria offerta o cessare determinati servizi, proponendo soluzioni alternative.

9.4 Perfezionamento del contratto

Il contratto si perfeziona con l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente e la conferma formale di **PAL Certificazioni**.

La disdetta del contratto o il rinvio delle attività può comportare l'addebito di penali proporzionali ai costi sostenuti.

9.5 Condizioni economiche

Si applicano i listini e le tariffe vigenti al momento dell'offerta.

9.6 Modifiche dei requisiti normativi

L'introduzione di nuovi requisiti normativi può comportare audit aggiuntivi e costi supplementari, non imputabili a **PAL CERTIFICAZIONI**.

9.7 Controversie e foro competente

Le parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole prima di adire le vie legali. In assenza di accordo, il foro competente è quello del luogo in cui **PAL CERTIFICAZIONI** ha la propria sede legale, salvo diverso accordo scritti.

10. REVISIONI

REVISIONE	DATA	MODIFICA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA
00	05.2025	Prima Emissione	RSG	Direzione
01	03.11.2025	Recepimento rilievi Accredia	RSG	Direzione
02	31.07.2026	Recepimento e adozione del documento da parte di PAL Certificazioni S.r.l. nell'ambito dell'iter di trasferimento dell'accreditamento e delle attività di certificazione da PAL CDL S.r.l. a PAL Certificazioni S.r.l. Aggiornamento dei riferimenti societari e riesame complessivo dei contenuti.	RSG	Direzione