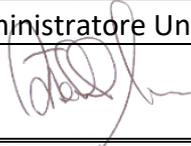


REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ ISPETTIVE

SULLE CAPPE DI ASPIRAZIONE

Redazione	Verifica	Approvazione
Direttore Tecnico dell'Odi	Responsabile Qualità	Amministratore Unico
		

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	NORMATIVE E DEFINIZIONI	3
2.1	Normative	3
2.2	Definizioni	4
3	RESPONSABILITA'	4
4	DISTRIBUZIONE	4
5	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE	4
6	RICHIESTA DI ATTIVITA' ISPETTIVA	5
6.1	Accreditamento	5
7	ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE	5
8	EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO	6
9	EMISSIONE DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE	6
10	CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI SUI RAPPORTI DI ISPEZIONE	6
11	VALIDITA' DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE	7
12	MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL RAPPORTO DI ISPEZIONE	7
13	MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE	8
14	RISERVATEZZA	8
15	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	10
16	CONDIZIONI ECONOMICHE	11
	APPENDICE A – ISPEZIONE DELLE CAPPE DI ASPIRAZIONE	12

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 3 di 12

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce il regolamento adottato dalla MARCO ORTELLI srl per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo A in accordo alla norma UNI EN ISO/IEC 17020:2012 con numero di accreditamento 364E nel seguente settore:

- Prodotti Industriali: cappe di aspirazione

MARCO ORTELLI, al fine di garantire la massima imparzialità, correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di ispezione, non svolge (né direttamente né indirettamente tramite società collegate o agenzie) attività o servizi nei settori:

- progettazione e/o fabbricazione e/o installazione e/o manutenzione di cappe di aspirazione;
- consulenza nel settore sopra riportato;
- qualsiasi altra attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo ispettivo.

L'accesso ai servizi ispettivi erogati dalla MARCO ORTELLI non è condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione Cliente o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo, inoltre non vengono poste condizioni all'erogazione del servizio basate su discriminazioni di tipo finanziario o di altra natura e le attività sono svolte in modo uniforme e imparziale indipendentemente dall'Organizzazione che accede ai servizi di ispezione della MARCO ORTELLI.

2 NORMATIVE E DEFINIZIONI

2.1 NORMATIVE

Le normative utilizzate dalla MARCO ORTELLI nello svolgimento delle attività di ispezione sono:

- UNI EN ISO/IEC 17020:2012 "Valutazione della conformità. Requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che eseguono ispezioni";
- ILAC P15:05/2020 "Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies";
- ILAC G28:07/2018 "Guideline for the Formulation of Scopes of Accreditation for Inspection Bodies";
- ILAC P10:07/2020 "ILAC Policy on Traceability of Measurement Results";
- ACCREDIA RG-01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale";
- ACCREDIA RG-01-04 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione";
- ACCREDIA RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA";
- UNI EN 14175-1:2004 "Cappe di aspirazione - Parte 1: Vocabolario";
- UNI EN 14175-2:2004 "Cappe di aspirazione – Parte 2: Requisiti per la sicurezza";
- UNI EN 14175-3:2019 "Cappe di aspirazione – Parte 3: Metodi per prove di omologazione";
- UNI EN 14175-4:2005 "Cappe di aspirazione – Parte 4: Metodi di prova in loco".

A tal fine la MARCO ORTELLI mantiene aggiornati gli elenchi di norme, leggi e documenti di riferimento come indicato nel proprio Manuale qualità ISO/IEC 17020.

2.2 DEFINIZIONI

- **Ispezione:** esame di un prodotto, processo, servizio o di una installazione, o di una loro progettazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti specifici;
- **Organismo di ispezione:** organismo che esegue ispezioni;
- **Sistema di ispezione:** regole, procedure e modello gestionale per eseguire un'ispezione;
- **Schema di ispezione:** sistema di ispezione a cui si applicano gli stessi requisiti specificati, le stesse regole e le stesse procedure;
- **Reclamo:** espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa all'attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta;
- **Ricorso:** richiesta indirizzata dal fornitore dell'elemento da sottoporre ad ispezione all'organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto
- **Cliente, Organizzazione, Committente del servizio ispettivo:** colui che richiede a MARCO ORTELLI le attività ispettive.

3 RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità a cui i Clienti della MARCO ORTELLI e la MARCO ORTELLI stessa devono adempiere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive. La MARCO ORTELLI ha facoltà di affidare a personale non dipendente l'esecuzione di parti delle fasi descritte, mantenendo però la responsabilità complessiva delle attività stesse nei confronti del cliente.

4 DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.marcoortelli.it. In ogni caso i Clienti intenzionati a concludere il contratto con la MARCO ORTELLI o che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea o informatica. Inoltre, in caso di revisione del presente regolamento, tutti i Clienti che hanno in essere il contratto per le attività di ispezione vengono informati dell'esistenza della nuova versione.

5 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE

Le modalità generali di svolgimento delle attività di ispezione sono in accordo ai requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e alla procedura MARCO ORTELLI applicabile per il settore/attività richiesta. Per il dettaglio delle attività di ispezione si rimanda all'Appendice A del presente regolamento generale.

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 5 di 12

6 RICHIESTA DI ATTIVITA' ISPETTIVA

Il Cliente compila la “domanda di ispezione” M-09-50 (scaricabile dal sito web www.marcoortelli.it) o invia tramite e-mail o telefonicamente tutte le informazioni necessarie per richiedere il preventivo per il servizio ispettivo (in questo caso MARCO ORTELLI compilerà la “domanda di ispezione” e la farà firmare dal Cliente), e la MARCO ORTELLI in base alle informazioni ricevute emette la relativa offerta. Una volta ricevuta l'accettazione da parte del Cliente, la MARCO ORTELLI organizza le attività ispettive contattando il Cliente. La pianificazione delle attività avverrà concordando la tempistica ispettiva con il cliente, rispettando comunque l'ordine cronologico dello svolgimento delle pratiche.

6.1 ACCREDITAMENTO

Accredia è l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal governo italiano, in applicazione del Regolamento europeo 765/2008, ad attestare la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi di certificazione, ispezione e verifica, e dei laboratori di prova e taratura. Accredia è un'associazione riconosciuta che opera senza scopo di lucro, sotto la vigilanza del Ministero dello Sviluppo Economico.

Accredia è membro di: EA – European co-operation for Accreditation è l'associazione europea degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione, ispezione e verifica e dei laboratori di prova e taratura, IAF – International Accreditation Forum è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di certificazione, ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation è l'associazione mondiale degli Enti di accreditamento degli organismi di ispezione e dei laboratori di prova e di taratura. Tale appartenenza alle reti mondiali ed europee di accreditamento garantisce la conformità del suo modus operandi agli standard internazionali e l'uniformità delle sue procedure a quelle applicate dagli altri Enti. Favorisce inoltre la condivisione delle best practice e rappresenta un'opportunità di confronto e di costante miglioramento MARCO ORTELLI ha sottoscritto la Convenzione di accreditamento con Accredia che può essere consultata presso MARCO ORTELLI previa richiesta scritta.

L'accREDITAMENTO ACCREDIA garantisce gli utenti sulla competenza tecnica e sull'imparzialità e l'affidabilità delle attività svolte. ACCREDIA e MARCO ORTELLI non sono responsabili delle interpretazioni basate sui risultati delle ispezioni. MARCO ORTELLI e ACCREDIA non hanno responsabilità alcuna sugli eventuali danni arrecati al Committente o a terzi dall'utilizzo dei risultati di ispezione, né per ritardi nella consegna dei risultati di ispezione o per interpretazioni basate su di essi. L'ispezione accreditata ACCREDIA non rappresenta una certificazione di prodotto.

7 ESAME DELLA DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE

Le attività di ispezione in generale sono precedute dalla definizione del luogo di installazione della cappa di aspirazione, delle caratteristiche generali e un esame della documentazione, secondo quanto previsto contrattualmente. L'esame della documentazione è volto ad accertare che essa sia innanzitutto completa e presenti le informazioni richieste dalla normativa di ispezione; inoltre, la documentazione deve essere completa e chiara ossia non deve lasciare adito a dubbi interpretativi, deve essere congruente tra le sue varie parti e deve essere facilmente leggibile. La documentazione delle cappe da ispezionare deve essere fornita in lingua italiana o inglese. Se in altre lingue deve essere richiesta alla MARCO ORTELLI la preventiva accettazione di tale documentazione; potrebbero essere addebitati (come da contratto) costi aggiuntivi per

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 6 di 12

la valutazione. Al termine dell'attività ispettiva, presso il cliente, verrà rilasciato un Rapporto di Ispezione con l'esito dell'ispezione eseguita.

8 EROGAZIONE DEL SERVIZIO ISPETTIVO

Le attività erogate dalla MARCO ORTELLI sono l'esecuzione di attività ispettive oggetto del contratto secondo le modalità concordate. In ogni caso, le modalità specifiche adottate dalla MARCO ORTELLI per l'esecuzione dell'ispezione sono precisate nella procedura di ispezione.

Da parte sua il Cliente è impegnato a fornire ai rappresentanti della MARCO ORTELLI incaricati delle attività di verifica la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte consentendo l'accesso alle aree in cui si devono svolgere le attività e mettendo a disposizione i documenti necessari per lo svolgimento delle stesse.

Il Cliente conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sugli ispettori incaricati dalla MARCO ORTELLI ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del gruppo di verifica stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta per iscritto con almeno 3 gg di anticipo rispetto alla data concordata per lo svolgimento dell'attività. In caso di urgenza dell'attività ispettiva, il Cliente è consapevole e accetta che i tempi di ricasazione degli ispettori e di gestione dell'attività espressi nel presente Regolamento e nella documentazione contrattuale relativa non possono essere rispettati e accetta comunicazioni ravvicinate e con tempistiche più limitate.

Il Cliente con la sottoscrizione del contratto si impegna garantire accesso alle attività ispettive, previa comunicazione, agli ispettori dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA). Nel caso di rifiuto o inadempienza del suddetto obbligo da parte del cliente, MARCO ORTELLI dovrà sospendere l'attività ispettiva.

9 EMISSIONE DEL RAPPORTO DI ISPEZIONE

In base alle attività concordate contrattualmente la MARCO ORTELLI emette un Rapporto di ispezione. Il rapporto è soggetto ad approvazione da parte del Direttore Tecnico (o suo sostituto nel caso in cui DT sia stato coinvolto nelle attività).

Nel caso sia necessario rimettere un Rapporto di Ispezione a causa di ricorso del Cliente o di altre esigenze di natura tecnica o di errori formali, MARCO ORTELLI provvede a comunicare tempestivamente al proprio Cliente le motivazioni e la natura delle modifiche apportate e ad inviare il rapporto revisionato che verrà identificato con il n° di revisione e la data di nuova emissione e la frase "annulla e sostituisce il precedente rapporto n° XXX del XXXXXX".

I Rapporti di ispezione di cui sopra devono essere comunque conformi a quanto riportato al punto 7.4 della norma 17020:2012

10 CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI SUI RAPPORTI DI ISPEZIONE

La MARCO ORTELLI riporta sui Rapporti di Ispezione i rilievi nel seguente modo:

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 7 di 12

- Non Conforme/ Fail: non conformità segnalata quando l'anomalia rilevata è in contrasto con le norme di riferimento e/o specifiche dichiarate contrattualmente dal Cliente o dal Fabbricante.

I rilievi si configurano esclusivamente come descrizioni delle anomalie riscontrate. Non sono ammesse espressioni che possano essere assimilate a consigli o suggerimenti (es. si consiglia, si suggerisce, ecc.).

Nel caso il Cliente a seguito della risoluzione delle non conformità riportate sul Rapporto di Ispezione voglia un nuovo Rapporto di Ispezione, esso sarà oggetto di attività ispettiva analoga a quella iniziale e sarà erogata alle condizioni contrattuali stabilite dando origine ad un nuovo Rapporto di Ispezione.

11 VALIDITA' DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE

Il registro dei rapporti di ispezione è gestito dal LIMS-MO aziendale che permette di tenere sotto controllo le seguenti informazioni:

- il numero di Rapporto
- il Cliente e il luogo di installazione della cappa ispezionata
- la data di emissione del Rapporto
- La sottoscrizione del contratto costituisce per la MARCO ORTELLI l'autorizzazione a comunicare alle parti interessate la validità del Rapporto di Ispezione emesso (salvo che il cliente ne faccia esplicito e motivato divieto alla MARCO ORTELLI con apposita comunicazione scritta).

Per la richiesta di validità di un Rapporto di Ispezione è sufficiente inviare una richiesta via e-mail alla MARCO ORTELLI all'indirizzo sgq@marcoortelli.it.

12 MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL RAPPORTO DI ISPEZIONE

Una volta ottenuto il Rapporto, il cliente può fare riferimento ad esso nelle proprie pubblicazioni di carattere tecnico e pubblicitario, nella propria corrispondenza, ecc. Tutti i riferimenti devono essere esposti in modo tale che il Rapporto di Ispezione non venga confuso con la "Certificazione di Prodotto" o di installazione.

Ogni riferimento deve pertanto essere riportato in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni; in particolare, deve risultare chiaramente che il Rapporto riguarda esclusivamente quel determinato prodotto e non altri e nemmeno il sistema di gestione dell'Organizzazione (ad esempio il sistema qualità o altro tipo di sistema). Ad esempio, il cliente può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali (non copie parziali) del Rapporto e sono consentiti ingrandimenti o riduzioni, purché senza distorsioni della struttura del Rapporto e purché uniformi e leggibili.

Nel caso il cliente intenda adottare modalità di riferimento all'ispezione diverse da quanto sopra esposto, il cliente deve contattare la MARCO ORTELLI per riceverne lo specifico benestare.

Si precisa che il marchio dell'ente di accreditamento ACCREDIA, riportato sui rapporti rilasciati dalla MARCO ORTELLI, non può in alcun modo essere utilizzato dai Clienti dell'Organismo di ispezione (fatta eccezione sulle etichette che possono essere apposte sugli oggetti ispezionati).

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 8 di 12

13 MODIFICA ALLE REGOLE DEL SISTEMA DI ISPEZIONE

La MARCO ORTELLI non modifica le regole del proprio sistema di ispezione, salvo nel caso in cui vengano modificati i documenti di riferimento (decreti, leggi, normative, ecc.).

In tale caso ne dà comunicazione ai Clienti, accordando loro il tempo ragionevolmente necessario per apportare i conseguenti cambiamenti al proprio modo di operare.

14 RISERVATEZZA

La MARCO ORTELLI assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive, inclusa la tutela dei diritti di proprietà dei clienti e le informazioni acquisite da fonti diverse (es.: reclami, autorità, ecc.), vengano trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da:

- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica.

In tali casi eccezionali, il cliente è messo al corrente circa le informazioni rese note a terzi ove ciò non sia proibito per effetto di legge.

Al fine di garantire la riservatezza suddetta, il personale della MARCO ORTELLI coinvolto nell'ispezione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito al cliente su richiesta; inoltre i rapporti di ispezione vengono resi disponibili esclusivamente al cliente con copia per l'archivio MARCO ORTELLI e per gli ispettori.

Gestione della Riservatezza ai sensi del Regolamento UE 2016/679 – GDPR

La MARCO ORTELLI srl con sede Legale in Nazario Sauro 9 - 20813 Bovisio Masciago (MB) Italia, in qualità di Titolare del trattamento (in seguito, "Titolare"), ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 tratterà i dati forniti/acquisiti in occasione delle attività ispettive come di seguito dettagliato

1. ***Oggetto di trattamento: Descrizione dell'incarico ed elenco dei dati di persone fisiche trattati***

- a) i dati identificativi dei lavoratori necessari all'espletamento dell'ispezione richiesta
- b) e-mail personale aziendale dei lavoratori, ovvero in alternativa e-mail aziendale purché univoca necessari all'espletamento dell'ispezione richiesta.
- c) e-mail e numero di cellulare aziendale del referente aziendale

2. ***Finalità del trattamento***

La raccolta dei dati di cui al punto 1) lett. a) b) c) è finalizzata a:

- (i) Erogazione dell'attività ispettiva richiesta ed esplicitata nella domanda di ispezione;
- (ii) Emissione della documentazione e del Rapporto di Ispezione inerente le attività ispettive svolte

3. ***Tempi di conservazione***

Il Titolare tratterà i dati personali strettamente indispensabili e esclusivamente per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui al punto 2) e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio, quali adempimenti fiscali, avendo cura di adottare adeguate misure di sicurezza per la protezione e la conservazione dei dati e di provvedere all'immediata cancellazione dei dati al termine del trattamento e delle necessità correlate agli adempimenti di legge.

4. ***Modalità di trattamento***

Il trattamento dei Suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) Regolamento UE 2016/679 e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,

modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

5. Base giuridica del trattamento

La base giuridica del trattamento dei Vs. dati personali si fonda sull'ottemperanza degli obblighi legali e contrattuali.

6. Legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento

I legittimi interessi perseguiti dal Titolare nel trattamento dei dati derivano dal dover rispettare ed onorare le obbligazioni contrattuali sottoscritte tra le parti. Tramite l'accettazione dell'offerta e la presentazione della domanda di ispezione, il Cliente autorizza il trattamento dei suoi dati per le finalità descritte.

7. Natura obbligatoria e non obbligatoria del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto a rispondere.

La natura del conferimento dei dati di cui al punto 1) lett a) b) c) da parte Vostra è obbligatoria affinché il titolare del trattamento possa adempiere ai contratti sottoscritti. In caso di rifiuto sarà quindi conseguenza la parziale o totale impossibilità ad adempiere agli obblighi contrattuali e/o la mancata prosecuzione del rapporto.

8. Accesso ai dati

Con riferimento all'art. 13, comma 1, lettera (e) del Regolamento UE 2016/679, i Suoi dati personali saranno accessibili al Titolare del trattamento, dai Responsabili del trattamento, dagli incaricati del trattamento autorizzati e nominati dal Titolare. I Suoi dati potranno altresì essere accessibili agli ispettori incaricati dal titolare del trattamento per le ispezioni, agli Ispettori degli Organismi di Certificazione e Accreditamento, e ai consulenti e studi professionali di cui il Titolare si serve per gli adempimenti in materia contabile, amministrativa, fiscale, legale, tributaria e finanziaria, a pubbliche amministrazioni per lo svolgimento delle funzioni istituzionali nei limiti stabiliti dalla legge o dai regolamenti e a terzi fornitori di servizi cui la comunicazione sia necessaria per l'adempimento delle prestazioni oggetto del contratto, detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento. I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione.

9. Comunicazione dei dati

I Suoi dati potranno essere comunicati, inoltre, senza la necessità di un espresso consenso ex art. 6 lett. b) e c) Regolamento UE 2016/679, il Titolare potrà comunicare i suoi dati per le finalità di legge a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, a seguito di ispezioni o verifiche (qualora richiesti), a tutti gli organi ispettivi preposti a verifiche e controlli inerenti la regolarità degli adempimenti di legge. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento.

10. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, l'art. 15 Regolamento UE 2016/679 Le riconosce i seguenti diritti:

- i. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ii. ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, e qualora nominati, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2 Codice Privacy e art. 3, comma 1, Regolamento UE 2016/679; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- iii. ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- iv. opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione

dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 Regolamento UE 2016/679 (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

11. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti o richiedere ulteriori informazioni in relazione alla presente inviando una raccomandata a.r. a MARCO ORTELLI srl con sede Legale in Via Nazario Sauro 9 – 20813 Bovisio Masciago (MB) Italia o una e-mail all'indirizzo marco_ortelli@pec.it

12. Data breach

MARCO ORTELLI srl ha adottato procedure per la gestione dei data breach conformi al Regolamento UE 2016/679 e si impegna a dare le previste comunicazioni ai Clienti e alle autorità competenti in caso di accertamenti di violazioni di dati come previsto dal citato Regolamento e dai provvedimenti del Garante Privacy Italiano e Comunitario.

15 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

La MARCO ORTELLI (nella persona dell'Amministratore UNICO) prende in considerazione i reclami provenienti dai clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal cliente (o da altra fonte), questi viene contattato per i necessari chiarimenti.

I reclami presi in considerazione vengono inseriti nel registro dei reclami ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto al reclamante entro 10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento.

I reclami vengono esaminati da personale della MARCO ORTELLI non coinvolto nelle attività di ispezione che hanno dato origine al reclamo, il quale svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, mediante ripetizione dei controlli, mediante indagini sul mercato, ecc.).

La MARCO ORTELLI comunica per iscritto al reclamante l'esito delle proprie indagini e le eventuali azioni intraprese entro un mese dal ricevimento del reclamo. La MARCO ORTELLI conserva le registrazioni relative a tutti i reclami.

Qualora il reclamante sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto nel seguito.

L'organizzazione che utilizza i servizi di ispezione della MARCO ORTELLI ha facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate dalla MARCO ORTELLI in merito alle ispezioni. Sul sito www.marcoortelli.it è possibile scaricare il modulo M-02-04 "Reclami-Ricorsi a MARCO ORTELLI s.r.l." da compilare e restituirci. L'organizzazione che decide di fare ricorso potrà inviare una lettera o il modulo M-02-04 per raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite pec alla MARCO ORTELLI srl (marco_ortelli@pec.it) o alla e-mail (info@marcoortelli.it) all'attenzione dell'AMMINISTRATORE UNICO.

Tale comunicazione (lettera o e-mail) dovrà riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma dal legale rappresentante dell'Organizzazione ricorrente. Si precisa che la

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 11 di 12

mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi la MARCO ORTELLI invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

Il ricorso viene esaminato da personale della MARCO ORTELLI indipendente non coinvolto nella decisione che ha generato il ricorso (es: Responsabile Qualità, etc....) coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso. Qualora venga avviato un contenzioso con la MARCO ORTELLI il foro competente è quello di Monza-Brianza. All'interno della MARCO ORTELLI il contenzioso è seguito dall'Amministratore Unico, che si avvale della collaborazione del personale aziendale.

MARCO ORTELLI relazionerà periodicamente al reclamante circa lo stato di avanzamento della gestione dei reclami e dei ricorsi in base alle tempistiche previste per la risoluzione.

La MARCO ORTELLI conserva le registrazioni relative a tutti i contenziosi, reclami e ricorsi.

Nel caso in cui il Cliente necessiti di maggiori informazioni sul processo di trattamento dei reclami e ricorsi potrà farne richiesta a MARCO ORTELLI srl.

16 CONDIZIONI ECONOMICHE

Le tariffe della MARCO ORTELLI relative alle attività ispettive sono riportate nelle singole offerte redatte specificamente per ciascun Cliente sulla base della modulistica aziendale.

Nel caso più generale le voci del preventivo sono:

- costo per il servizio ispettivo (diversificato in funzione della tipologia)
- costo uscita e contributo trasferta.

La fatturazione avviene alle condizioni indicate nelle singole offerte.

Vale inoltre quanto segue:

- nel caso il cliente disdica le attività di ispezione programmate nell'arco dei 20 gg lavorativi precedenti la data già concordata per iscritto, la MARCO ORTELLI si riserva la facoltà di addebitare l'importo della verifica;
- nel caso di interruzione delle attività dovuta ad un qualsiasi motivo, il cliente riceverà una fattura da parte della MARCO ORTELLI relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

Dopo la chiusura del contratto, in linea di principio non è più possibile modificare i documenti contrattuali; tuttavia la MARCO ORTELLI si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali qualora nel corso delle attività riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal cliente in base alle quali è stata emessa l'offerta.

	<u>REGOLAMENTO PER LE ATTIVITÀ</u> <u>ISPETTIVE</u>	M-11-01
		Rev.03
		Data emissione 20.12.2021
		Pag. 12 di 12

APPENDICE A – ISPEZIONE DELLE CAPPE DI ASPIRAZIONE

La presente appendice riporta il dettaglio delle attività ispettive sulle cappe di aspirazione, più specificatamente, nel settore come descritto al capitolo 1 del presente Regolamento.

La MARCO ORTELLI eroga il seguente servizio:

- Ispezione della cappa di aspirazione come da Norma UNI EN ISO 14175-4 punto 5.2: Ispezioni.

In particolare, la MARCO ORTELLI verifica che il fabbricante abbia installato la cappa di aspirazione in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 14175-4 punto 5.2.

Gli ispettori hanno perciò il compito di verificare:

- La conformità della documentazione fornita dal fabbricante a quanto richiesto dalla norma;
- La conformità dell'installazione a quanto richiesto dalla norma.

Modalità esecutive

Una volta conclusa la parte commerciale con l'accettazione dell'offerta, la MARCO ORTELLI invia al Cliente idonea comunicazione, in cui evidenzierà il dettaglio delle modalità operative della/i ispezione/i prevista/e ed il dettaglio dei nominativi degli ispettori incaricati. La suddetta comunicazione può esser trasmessa via e-mail.

Oltre a quanto descritto nei paragrafi del Regolamento, di cui la presente Appendice A costituisce parte integrante, MARCO ORTELLI definisce le seguenti prescrizioni:

- In generale le attività ispettive prendono in considerazione la totalità dei documenti forniti dal Cliente applicabili alla cappa di aspirazione sottoposta a ispezione.
- Nel caso in cui non possano essere ispezionate parti di progetto e/o opera non più disponibili e/o visibili, tali eventualità e limitazioni verranno documentate nei rapporti ispettivi.

MARCO ORTELLI documenta le proprie verifiche al Cliente in merito alle risultanze di tale attività, predisponendo e trasmettendo a quest'ultimo e a quanti indicati da quest'ultimo, il Rapporto di Ispezione, che comprende i risultati relativi all'attività di ispezione.