

# CONFLICT- POSITIVE ORGANIZATION Regolamento di Certificazione e Condizioni Generali



### Indice delle Revisioni

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
00	Aprile 2022	Prima emissione

## 1. SCOPO

Il presente Regolamento e le Condizioni Generali hanno lo scopo di disciplinare i rapporti tra Lighthouse Worldwide Certification SAGL, che opera come ente di certificazione di Sistemi di Gestione, e le Organizzazioni che richiedono la certificazione Conflict-Positive Organization. LHWC agisce su licenza del marchio Conflict-Positive Organisation. I principi e i requisiti per ottenere la certificazione sono conformi a quanto previsto dallo standard proprietario Protocollo Conflict-Positive Organization Audit.

La certificazione si può applicare a qualsiasi Organizzazione con personalità giuridica.

La certificazione Conflict-Positive Organization ha lo scopo di verificare la policy di Conflict Management dell'Organizzazione. L'applicazione di una efficace Policy di Conflict Management porta benefici nei seguenti ambiti:

- a. miglioramento del clima organizzativo;
- b. maggior benessere dei dipendenti e miglioramento delle loro relazioni;
- c. aumento della sicurezza sul lavoro attraverso la riduzione dello stress lavoro-correlato;
- d. diminuzione del turnover e dell'assenteismo;
- e. aumento dell'engagement e della retention dei dipendenti;
- f. aumento della fidelizzazione di fornitori e clienti;
- g. aumento della performance individuale e organizzativa;
- h. riduzione dei costi diretti e indiretti dei conflitti interni ed esterni;
- i. valorizzazione degli asset intangibili legati alle risorse umane;
- j. evoluzione delle competenze di management delle risorse umane;
- k. aumento della reputazione e dell'attrattività sul mercato del lavoro.

## 2. TERMINI, DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

Processo di certificazione: attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che un'Organizzazione soddisfa i requisiti di certificazione, inclusa la domanda, la valutazione, l'esame di certificazione, il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Certificato: documento rilasciato da un ente secondo quanto previsto dalla norma UNI CEI EN 17021 indicante che l'Organizzazione ha soddisfatto i requisiti di certificazione.

Schema di certificazione: insieme di requisiti dell'Organizzazione e del suo personale relativi alla specifica da certificare.

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specifici, inclusi i requisiti dello schema da soddisfare per rilasciare o mantenere la certificazione.

Valutazione: processo che consente di verificare che un'Organizzazione soddisfi i requisiti dello schema di certificazione.

Richiedente: Organizzazione che ha presentato domanda di ammissione al processo di certificazione.

Organizzazione Candidata: Organizzazione che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso all'iter di certificazione.

Audit: è un'ispezione sistematica, documentata e indipendente che ha come scopo quello di verificare la conformità ai requisiti espressi che dovrà essere non casuale ma il prodotto di una cultura dell'organizzazione che determinerà sempre lo stesso risultato.

Auditor: figura professionale che ha le caratteristiche personali e la competenza per effettuare un audit.

Comitato Tecnico: Comitato Tecnico composto da almeno 2 risorse con competenze in formazione e certificazione.

Organizzazione certificata: Organizzazione che ha superato con successo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato e che è iscritta all'albo delle Organizzazioni certificate.

LHWC: Lighthouse Worldwide Certification SAGL.

Protocollo di Conflict Management Audit: standard organizzativo adottato su base volontaria a disposizione di ogni organizzazione che attesta l'impegno a

implementare politiche organizzative e di management atte a prevenire e gestire i conflitti fra tutti gli stakeholder in modo positivo, collaborativo e costruttivo.

### 3. CONDIZIONI GENERALI

3.1 LHWC, per lo svolgimento dell'attività di certificazione, opera come organismo di valutazione delle Organizzazioni candidate.

La richiesta di ammissione al processo di certificazione potrà essere inoltrata solo da Organizzazioni proposte da consulenti accreditati. La direzione di Conflict-Positive Organization terrà un registro aggiornato dei consulenti accreditati e formati. Il registro aggiornato dei consulenti accreditati sarà pubblicato sul sito [www.conflictpositiveorganization.eu](http://www.conflictpositiveorganization.eu).

3.2 LHWC concede l'accesso ai propri servizi ai richiedenti senza alcuna discriminazione finanziaria o altre condizioni indebite. Riconoscendo l'importanza dell'imparzialità nella certificazione, le attività sono svolte in modo obiettivo, evitando qualsiasi conflitto di interessi. A questo proposito, la valutazione di una determinata Organizzazione candidata non è effettuata da coloro che hanno fornito consulenza e/o formazione a tale Organizzazione candidata nelle aree disciplinate dal presente regolamento, tale vincolo è esteso anche ai dipendenti e alle persone inserite funzionalmente nell'Organizzazione candidata.

3.3 Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate dal rispetto del Codice Etico LHWC. La certificazione viene rilasciata a seguito della valutazione positiva di ciascuna Organizzazione candidata sulla base della completezza della documentazione fornita e dei risultati degli Audit.

3.4 Inviando la richiesta di certificazione a LHWC, l'Organizzazione candidata accetta di aderire allo schema di certificazione e accetta tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione di seguito descritte. Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento per la certificazione, i requisiti aggiuntivi definiti da Conflict-Positive Organization, nonché i requisiti del presente regolamento e quelli ivi richiamati.

3.5 Le Organizzazioni candidate sono tenute al rispetto delle regole di comportamento a tutela dell'incolumità delle persone e delle cose, nonché di ogni altro elemento di riservatezza pattuito.

- 3.1. La certificazione è volontaria e il richiedente, con l'invio della richiesta di certificazione, aderisce a tale schema ed accetta tutte le fasi del processo di valutazione descritte nei successivi punti del presente Regolamento Tecnico.
- 3.2. Tutte le fasi relative alla Certificazione e al mantenimento sono svolte da LHWC con garanzia di riservatezza e sicurezza nei confronti di terzi, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento sulla Protezione dei Dati Personali.
- 3.8 Nessuna responsabilità è imputabile a LHWC per eventuali difformità o reclami riguardanti lo Standard Proprietario Conflict-Positive Organization Audit.

## 5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente che vuole essere certificato ha la possibilità di richiedere informazioni a LHWC sul processo di certificazione tramite e-mail o sito web o direttamente ai consulenti accreditati.

### 5.1 Requisiti per la certificazione

I requisiti per la certificazione sono stabiliti dal Protocollo di Conflict Management Audit (allegato n.1 al presente regolamento di cui costituisce parte integrante).

### 5.2 Domanda di certificazione

Lette le condizioni generali di vendita, il Codice Etico e l'informativa privacy, l'Organizzazione richiedente compila ed invia a LHWC il modulo di richiesta di certificazione.

Il modulo di richiesta deve essere compilato in tutte le sue parti e firmato dal legale rappresentante o da chi ha delega e dal consulente accreditato proponente, allegando quanto richiesto. Con la sottoscrizione del modulo di registrazione, il richiedente accetta le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente regolamento.

Se per qualsiasi motivo la domanda di certificazione non può essere accolta, LHWC ne informa il richiedente e il consulente indicando le motivazioni.

L'Ufficio Amministrazione LHWC, al fine di valutare l'ammissione dell'Organizzazione candidata, si riserva il diritto di richiedere qualsiasi informazione/documento aggiuntivo.

### 5.3 Valutazione delle candidature

La valutazione di idoneità del richiedente, ai fini del rilascio della certificazione LHWC, si svolge attraverso le seguenti fasi:

1. Valutazione da parte dell'Ufficio Amministrativo della documentazione ricevuta e verifica della presenza dei requisiti richiesti.
2. Richiesta da parte di LHWC al richiedente di eventuale documentazione aggiuntiva.
3. Conferma, via e-mail, dell'accettazione della domanda e dell'ammissione all'iter di certificazione e trasmissione del contratto da sottoscrivere e sua sottoscrizione.
4. Pagamento della quota di certificazione secondo quanto stabilito dal contratto.

#### 5.4 Audit

Gli Audit per la verifica dei requisiti individuati dal Protocollo di Conflict Management Audit per conseguire la certificazione saranno effettuati in aderenza alla norma ISO 19011:2018.

Gli Auditor incaricati da LHWC avranno le competenze necessarie allo scopo e dovranno essere certificati come Auditor ISO 19011.

A dipendenza delle dimensioni dell'Organizzazione, dei siti da verificare e della complessità organizzativa saranno incaricati un numero adeguato di Auditor, nel caso di più Auditor uno sarà nominato Lead Auditor.

##### 5.4.1 Pianificazione Audit

L'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) contatterà l'Organizzazione in modo da definire congiuntamente la/e data/e e il programma di Audit.

L'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) forniranno all'Organizzazione candidata tutte le informazioni necessarie relative allo svolgimento dell'Audit per la verifica dei requisiti di certificazione e trasmetterà la lista dei documenti da presentare per la verifica. Saranno inoltre richiesti i nominativi dei responsabili aziendali per le verifiche negli ambiti di applicazione degli standard di certificazione.

Una volta recepite le indicazioni l'Auditor trasmetterà all'Organizzazione candidata il programma definitivo di Audit.

##### 5.4.2 Svolgimento Audit

Di norma l'Audit si svolgerà:

- Presso la sede LHWC per la verifica documentale della documentazione fornita, per la quale non è necessaria la presenza dell'Organizzazione.

- Con verifica in loco o da remoto (come previsto dalla ISO 19011:2018) alla presenza delle persone individuate dall'organizzazione (o su richiesta dell'Auditor).
- Con presentazione di documentazione aggiuntiva su richiesta dell'Auditor.

Agli Audit potranno partecipare su richiesta dell'Organizzazione persone incaricate dalla stessa ed anche il consulente proponente.

È concessa facoltà agli Auditor incaricati di richiedere ulteriore documentazione se necessario.

Come previsto nel dettaglio dal Protocollo di Conflict Management Audit gli ambiti generali di verifica riguarderanno:

#### **. Leadership 1.1. Vision**

Definizione di una vision di innovazione sociale.

#### **1.2. Mission**

Definizione di una mission che enfatizza il ruolo sociale dell'Organizzazione.

#### **1.3. Valori**

Definizione di valori che includono la qualità delle relazioni interne ed esterne.

### **2. Organizzazione**

#### **2.1. Gestione dei conflitti**

Adozione di una policy di gestione dei conflitti.

#### **2.2. Apprendimento e crescita individuale**

Azioni per l'apprendimento diffuso e l'empowerment individuale.

#### **2.3. Relazioni formali**

Adozione di un codice interno di condotta e di contratti che prediligono le ADR.

### **3. Governance 3.1. Budget**

Allocazione delle risorse per lo sviluppo delle dimensioni oggetto di certificazione.

#### **3.2. Valutazione del rischio e accounting**

Valutazione dei rischi collegati ai conflitti e calcolo dei costi diretti e indiretti.

#### **3.3. Futuro**

Gestione del cambiamento e pianificazione del passaggio di testimone.

#### 5.4.3 Valutazione dei requisiti

L'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) recepirà le risultanze dell'Audit e redigerà un calcolo del raggiungimento degli standard come definito dal Protocollo di Conflict Management Audit ed effettuerà un calcolo definitivo dei punti ottenuti. Per ogni area di Audit come riportato nella Tabella Riassuntiva del Protocollo.



## TABELLA RIASSUNTIVA

AREA	DIMENSIONE	AZIONI	VALORE	PUNTI ONFERMATI	
1. LEADERSHIP	1.1 VISION	1.1. DEFINIZIONE DELLA VISION	50		
	1.2 MISSION	1.2. DEFINIZIONE DELLA MISSION	50		
	1.3 VALORI	1.3. DEFINIZIONE DEI VALORI	50		
	TOTALE AREA 1			150	
2. ORGANIZZAZIONE	2.1. CONFLICT MANAGEMENT	2.1.1. PARTNERING	40		
		2.1.2. SISTEMA INTERNO GESTIONE DEI CONFLITTI	180		
		2.1.3. CLIMA ORGANIZZATIVO	60		
	TOTALE DIMENSIONE 2.1.			280	
	2.2. APPRENDIMENTO E CRESCITA INDIVIDUALE	2.2.1. PIANO FORMATIVO	120		
		2.2.2. FORMAZIONE SECONDO LIVELLO	60		
		2.2.4. CRESCITA INDIVIDUALE	20		
	TOTALE DIMENSIONE 2.2.			200	
	2.3. RELAZIONI FORMALI	2.3.1. STATUTO	40		
		2.3.2. CODICE DI CONDOTTA	80		
		2.3.3. CONTRATTI INTERNI	60		
	TOTALE DIMENSIONE 2.3.			180	
	TOTALE AREA 2			660	

AREA	DIMENSIONE	AZIONI	VALORE	PUNTI ONFERMATI
3. GOVERNAN- CE	3.1. BUDGET	3.1. ALLOCAZIONE RI- SORSE	30	
	TOTALE DIMENSIONE 3.1.		30	
	3.2. RISCHIO E AC- COUNTING	3.2.1. RILEVAZIONE RI- SCHIO	40	
		3.2.2. ACCOUNTING	40	
	TOTALE DIMENSIONE 3.2.		80	
	3.3. FUTURO	3.3.1. CHANGE MANAGEMENT	40	
		3.3.2. PIANIFICAZIONE PASSAGGIO DI TESTI- MONE	40	
	TOTALE DIMENSIONE 3.3.		80	
	TOTALE AREA 3		190	
TOTALE VALUTAZIONE			1000	

Il punteggio minimo per ottenere la certificazione e` 600 punti al quale vanno sottratti:

40 punti in caso di non dovuta compilazione del punto 2.1.1. PARTNERING

40 punti in caso di non dovuta compilazione del punto 3.3.2. PROGRAMMAZIONE DEL PASSAGGIO DI TESTIMONE

#### 5.4.4 Condivisione delle risultanze dell'Audit

Prima dell'emissione del report definitivo l'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) illustrerà al responsabile indicato dall'Organizzazione le risultanze dell'Audit.

#### 5.4.5 Trasmissione delle risultanze dell'Audit

L'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) al termine delle attività di Audit trasmetterà le risultanze delle valutazioni effettuare a LHWC, indicando il raggiungimento o meno dei requisiti minimi.

Nel caso siano stati raggiunti i requisiti minimi LHWC provvederà alla verifica definitiva di tutti i requisiti previsti compreso il pagamento delle fee previste da contratto ed emetterà il certificato.

Nel caso invece di valutazione negativa, cioè il non raggiungimento del punteggio minimo previsto dal Protocollo, LHWC informerà l'organizzazione ed individuerà le aree dove l'Organizzazione dovrà operare per raggiungere i requisiti minimi.

In accordo con l'Organizzazione sarà predisposto un nuovo programma dove saranno individuate le aree di intervento ed i tempi per la risoluzione dei problemi, come anche sarà definito un nuovo programma di Audit per gli ambiti che necessitano tale rivalutazione e i relativi costi.

Se entro il termine di sei mesi tale processo non sarà concluso il processo di certificazione dovrà ripartire da capo con la valutazione globale dei requisiti.

#### 5.5 Rilascio della certificazione dopo il superamento del processo di Audit

Nel caso in cui l'organizzazione abbia superato il processo di Audit raggiungendo i requisiti minimi l'Auditor incaricato (o il Lead Auditor) trasmettono il verbale di Audit alla Commissione Tecnica LHWC.

La Commissione Tecnica effettua una valutazione relativa alla documentazione acquisita e ai risultati dell'Audit. In caso di difformità della documentazione o necessità di ulteriori informazioni la Commissione Tecnica può chiedere informazioni supplementari agli Auditor.

A seguito di valutazione positiva, la Commissione Tecnica inserisce l'Organizzazione nell'elenco delle Organizzazioni che hanno superato il percorso di certificazione.

L'Ufficio Amministrazione, dopo aver verificato la completezza e l'adeguatezza della documentazione predisposta predispone il certificato che dovrà essere firmato dal Presidente.

Il Certificato contiene i seguenti dati:

- ragione sociale dell'Organizzazione
- data di emissione ed eventuale data di scadenza
- codice univoco che identifica il documento
- tipo di Certificazione
- logo di LHWC e Positive-Conflict Organization

- firma del Presidente, che ne garantisce il valore legale e l'autenticità, prevenendo ogni contraffazione

## 5.6 Registro delle Organizzazioni certificate

L'Amministrazione predispone e aggiorna il registro elettronico delle Organizzazioni certificate. I dati delle Organizzazioni certificate e il numero identificativo del certificato e la sua scadenza sono pubblicati sul sito web di LHWC.

## 5.7 Validità della certificazione e rinnovo

La certificazione ha validità di 3 anni dalla data di emissione.

Annualmente LHWC verificherà il mantenimento delle condizioni minime della certificazione come previsto dal contratto sottoscritto. L'organizzazione dovrà dare prova del mantenimento delle condizioni minime come richiesto da LHWC e pagare la tariffa di mantenimento annuale.

Nel caso in cui, durante la validità della certificazione, ci siano aggiornamenti normativi decisi **dai proprietari della Norma Protocollo Positive-Conflict Organization**, indicando l'aggiornamento necessario. Nel caso in cui l'Organizzazione decida di non adeguarsi agli aggiornamenti ciò comporterà la sospensione dal Registro e la cancellazione della certificazione da parte di LHWC.

Nel caso in cui, durante la validità della certificazione si verifichino cambiamenti relativi all'Organizzazione tali da compromettere i requisiti minimi relativi all'ottenimento della certificazione, oppure si verifichino cambiamenti importanti nell'Organizzazione, l'Organizzazione stessa, senza indugio, comunicherà tali cambiamenti a LHWC.

Alla scadenza della loro validità i certificati possono essere rinnovati secondo le regole del Protocollo di Conflict Management Audit, le Organizzazioni candidate devono:

- presentare specifica richiesta di rinnovo a LHWC utilizzando l'apposito modulo e inviando la documentazione necessaria oltre alla documentazione ulteriormente richiesta;
- aver soddisfatto i requisiti del Protocollo di Positive-Conflict Management Audit verificato attraverso un nuovo processo di Audit;
- Aver pagato le tariffe di rinnovo secondo le tariffe pubblicate da LHWC.

La richiesta di rinnovo sarà valutata dal Comitato Tecnico LHWC e l'emissione seguirà la procedura di cui al punto 5.5. Successivamente, il certificato sarà iscritto nel Registro delle Certificazioni.

## 6. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

LHWC, anche su segnalazione di Positive-Conflict Organization, ha il diritto di sospendere o revocare la certificazione in qualsiasi momento durante la durata del contratto con avviso a mezzo lettera raccomandata, o equivalente, se una o più delle condizioni sotto riportate si sono verificate. LHWC definisce le ragioni del provvedimento adottato, indicando se del caso le azioni necessarie per riattivare il certificato e comunicando i termini e le condizioni per l'utilizzo della certificazione.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione del relativo contratto con l'Organizzazione e l'obbligo per quest'ultima di non più utilizzare il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento allo stesso.

La certificazione può essere revocata da LHWC anche nel caso in cui l'Organizzazione faccia richiesta volontaria di risoluzione del rapporto contrattuale in corso (a mezzo lettera raccomandata) a norma delle regole di risoluzione del contratto.

6.1 Sospensione della certificazione. La certificazione può essere sospesa per un periodo massimo di 6 mesi, al verificarsi di una o più di queste condizioni:

- in presenza di gravi carenze nell'attività svolta dal certificatore, a seguito di denunce, azioni legali e altre prove oggettive;
- nel caso in cui l'Organizzazione certificata faccia un uso scorretto o fuorviante della certificazione;
- nel caso in cui l'Organizzazione sia inadempiente agli obblighi contrattuali di natura economica assunti per lo svolgimento degli Audit e l'emissione e rinnovo del certificato;
- nel caso in cui il certificatore chieda la sospensione.

6.2 Revoca della certificazione. La certificazione può essere revocata da LHWC al verificarsi di una o più di queste condizioni:

- nel caso in cui le situazioni di cui sopra persistano, nonostante l'attuazione del provvedimento sospensivo.
- nel caso in cui la gravità del comportamento dell'Organizzazione, supportato da inconfutabili evidenze obiettive, renda necessario tutelare l'immagine di LHWC e Positive-Conflict Organization con misure drastiche ed urgenti, ricorrendo contestualmente ad azioni legali nei confronti dell'Organizzazione.

## 7. UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO

L'Organizzazione certificata può utilizzare il certificato Positive-Conflict Organization e il marchio di certificazione solo nel pieno rispetto del regolamento di certificazione, in particolare:

- riproducendo integralmente il certificato emesso e trasmesso da LHWC senza apportare modifiche allo stesso, è possibile ingrandirlo o ridurlo proporzionalmente ma in modo che sia perfettamente leggibile in tutte le sue parti;
- il certificato e il marchio di certificazione non devono essere utilizzati in modo fuorviante e solo in relazione all'oggetto della certificazione;
- le presenti disposizioni sono valide in relazione a qualsiasi supporto utilizzato per la riproduzione (cartaceo o digitale);
- l'utilizzo del marchio di certificazione è facoltativo;
- il marchio di certificazione deve essere associato solo all'Organizzazione certificata e non a sue succursali o Organizzazioni collegate che non siano state oggetto di Audit;
- l'uso del marchio di certificazione deve essere attuato solo in relazione alla certificazione ottenuta, evitando che terzi possano intendere che la certificazione sia estesa ad altri ambiti;
- il marchio può essere inserito solo nella documentazione dell'Organizzazione certificata come siti web, social network, carta intestata e buste, contratti, offerte promozionali, proposte commerciali, fatture, biglietti da visita ed e-mail.

Se l'uso del certificato o del marchio di certificazione non è compreso in questo elenco, l'Organizzazione certificata è tenuta a contattare LHWC per ottenere l'apposita autorizzazione.

In caso di violazione del presente regolamento e di uso improprio del certificato e del marchio di certificazione, LHWC provvede ad informare mediante comunicazione via e-mail l'Organizzazione certificata. Se trascorsi 15 giorni dal ricevimento della comunicazione persiste un uso improprio, nonché in caso di recidiva, LHWC ha il diritto di revocare la certificazione.

LHWC e Positive-Conflict Organization non si assumono alcuna responsabilità in caso di danni a terzi derivanti da un uso improprio della certificazione e del marchio di certificazione.

## 8. AGGIORNAMENTO DEI DATI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione è tenuta ad aggiornare i propri dati, in particolare i propri indirizzi e recapiti, sulla piattaforma dedicata accedendo al proprio account. In caso contrario, eventuali problemi con la comunicazione o gli aggiornamenti non possono essere responsabilità di LHWC o Conflict-Positive Organization.

## 9. LINGUA UTILIZZATA

La lingua utilizzata per ciascuna attività di questa certificazione è l'Italiano.

## 10. CONDIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali si applicano alle attività di certificazione delle Organizzazioni.

### 10.1 Modalità di conclusione dei contratti.

Il contratto si conclude a seguito della presentazione di apposita offerta redatta da LhWC e sottoscritta dalle parti. Il presente documento costituisce parte integrante del contratto.

### 10.2 Corrispettivo per le attività svolte da LhWC.

10.2.1 L'Organizzazione si impegna a corrispondere a LhWC gli importi indicati nel Contratto secondo le tariffe pubblicate.

10.2.2 Qualora, successivamente alla conclusione del Contratto, intervengano modifiche legislative o tecnico-normative tali da incidere sulla tipologia e/o quantità e/o qualità delle attività da svolgere o, comunque, modifiche tali da determinare ad incremento dei costi, LhWC ha facoltà di recedere unilateralmente dal contratto e/o di formulare un'offerta aggiuntiva volta a ricalcolare il corrispettivo pattuito che potrà essere o meno accettato dall'Organizzazione.

10.2.3 Fatte salve eventuali condizioni particolari indicate nel Contratto, gli importi dovuti dall'Organizzazione a titolo di corrispettivo saranno pagati dall'Organizzazione entro i termini definiti nel contratto.

10.2.4 I compensi previsti dal Contratto sono dovuti anche in caso di valutazione negativa della rispondenza ai requisiti del presente regolamento e, quindi, anche in caso di mancato rilascio del Certificato, del mantenimento annuale o del rinnovo.

## 11. DURATA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO



L'efficacia del contratto inizia con la firma dell'offerta e cessa secondo quanto pattuito nel contratto sottoscritto e nei casi di revoca, recesso e risoluzione previsti dalle presenti Condizioni Generali.

## 12. OBBLIGHI E DIRITTI DI LHWC – ESCLUSIONI

12.1 LHWC si impegna, mediante contratto, a svolgere le attività di valutazione della conformità dell'Organizzazione candidata specificamente indicate nel Regolamento di Certificazione e nelle Condizioni Generali.

12.2 LHWC si impegna al termine delle attività di valutazione concluse con esito positivo al rilascio del relativo certificato.

12.3 LHWC in quanto organismo terzo, indipendente ed imparziale non effettua previsioni circa l'esito delle valutazioni di conformità dell'Organizzazione candidata e non assume alcun obbligo circa l'esito positivo delle valutazioni stesse. In caso di esito negativo delle valutazioni di conformità ai requisiti, non rilascerà alcun certificato. Il mancato rilascio del certificato in tutti i casi sopra indicati non costituisce inadempimento degli obblighi contrattuali con la conseguenza che il candidato non avrà diritto ad alcun rimborso.

12.4 LHWC in qualità di ente terzo indipendente ed imparziale di valutazione della conformità non può e non svolge alcuna attività di consulenza nei confronti dell'Organizzazione candidata se non quella di fornire le indicazioni previste dal regolamento per l'iter di certificazione.

12.5 L'Organizzazione candidata garantisce la veridicità e conformità della documentazione, delle informazioni e dei dati tecnici forniti e di conseguenza si assume ogni responsabilità per l'invio di informazioni non veritiere, parziali e/o incomplete. L'Organizzazione candidata si impegna altresì a manlevare LHWC e Conflict-Positive Organization da ogni pretesa di terzi e/o da ogni ulteriore conseguenza pregiudizievole derivante dalla documentazione, dalle informazioni e dai dati tecnici forniti.

## 13. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

LHWC si impegna a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni, sui dati tecnici e sulla documentazione forniti dall'Organizzazione candidata, nonché su ogni altra informazione di cui sia venuta a conoscenza in occasione o a causa dell'esecuzione della valutazione di conformità oggetto del Contratto. Sono fatti salvi gli obblighi di informazione previsti dalla legge nei confronti delle Autorità di

notifica, delle Autorità di vigilanza del mercato, nonché nei confronti dell'Autorità giudiziaria.

#### 14. MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

LHWC si riserva il diritto di modificare le procedure di certificazione in caso di sostituzione, modifica e/o modifica della Norma proprietaria Protocollo di Conflict Management Audit e dei documenti normativi di riferimento, o delle norme tecniche di riferimento.

#### 15 . CAUSE DI FORZA MAGGIORE

LHWC non sarà responsabile per ritardi, né più in generale per l'imperfetta o mancata esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto che siano causati da forza maggiore. Per forza maggiore si intende qualsiasi evento che non dipenda dalla volontà o dall'abilità di LHWC e che quindi sfugge al suo controllo e che è imprevedibile. Calamità naturali, guerre, rivoluzioni, scioperi, atti della pubblica autorità, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, ecc. sono considerati tali, senza che questo elenco sia obbligatorio ed esaustivo. La forza maggiore sospenderà l'esecuzione del contratto per la durata dell'evento che lo determina. Qualora il caso di forza maggiore comporti la sospensione del contratto per un periodo superiore a sei mesi, ciascuna parte avrà diritto di recedere dal contratto stesso, mediante semplice comunicazione a mezzo lettera raccomandata.

#### 16. CERTIFICAZIONE DI ORGANIZZAZIONI

Il rilascio e il mantenimento della certificazione Positive-Conflict Organisation ha il solo scopo di verificare i requisiti organizzativi interni dell'Organizzazione, nel rispetto delle disposizioni contenute nella normativa e/o nel presente documento di riferimento. La certificazione non comporta alcuna garanzia da parte di LHWC nei confronti dell'Organizzazione o di terzi, circa la correttezza del lavoro svolto e/o comunque la diligenza dell'Organizzazione certificata. L'Organizzazione rimarrà pertanto l'unico responsabile del corretto e diligente svolgimento delle attività svolte dal personale abilitato e pertanto l'Organizzazione stessa si impegna a manlevare ed indennizzare LHWC ed i suoi dipendenti ed ausiliari da ogni pretesa, azione o reclamo, connessi all'esecuzione delle attività oggetto del presente contratto.

#### 17. GESTIONE DEI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

LHWC per quanto di propria competenza e responsabilità gestisce i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in materia di certificazione sulla base della Procedura Reclami che prevede:

- l'obbligo di registrare ed elaborare ogni reclamo o ricorso, confermando al ricorrente la ricezione dello stesso entro 30 giorni;
- l'avvio di una specifica indagine da parte del Comitato Tecnico;
- la comunicazione della decisione finale al ricorrente;
- l'adozione, se del caso, di eventuali azioni correttive qualora il ricorso o la denuncia abbia denunciato un'irregolarità da parte di LHWC o Positive-Conflict Organization.

## 18. TERMINI LEGALI

18.1 Con la sottoscrizione dell'offerta contrattuale l'Organizzazione candidata accetta le condizioni contrattuali e le norme di certificazione relative alla certificazione richiesta e tutte quelle generali applicabili riportate sul sito [www.lhwc.ch](http://www.lhwc.ch).

18.2 Qualsiasi controversia è regolata dalla legge svizzera secondo il codice delle obbligazioni e le norme accessorie applicabili, ogni controversia che dovesse insorgere in relazione ad essa sarà di esclusiva competenza del Tribunale di Lugano.

18.3 Tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque collegate allo stesso, ivi comprese quelle concernenti la validità, la nullità, la violazione o la fine del contratto, saranno sottoposte a mediazione secondo il Regolamento svizzero di mediazione commerciale dello Swiss Arbitration Center in vigore alla data in cui la richiesta di mediazione è depositata secondo il presente Regolamento.

La sede della mediazione è Lugano.

Il procedimento di mediazione si svolge in italiano.

Se la controversia non è stata completamente risolta attraverso la mediazione entro un termine di 60 giorni dalla conferma o dalla designazione del mediatore, essa è risolta mediante arbitrato secondo il Regolamento svizzero d'arbitrato internazionale della Swiss Arbitration Center in vigore alla data in cui la richiesta d'arbitrato è stata depositata secondo il detto Regolamento.

Il numero di arbitri è uno.

La sede dell'arbitrato è Lugano.

Il procedimento arbitrale si svolge in italiano.

Il procedimento arbitrale si svolge secondo i disposti della procedura accelerata.



18.4 Eventuali difformità o contestazioni riguardanti lo Standard Proprietario Protocollo di Conflict Management Audit non sono di competenza di LHWC.