

**Regolamento Certificazione EIMS
Esperto in Informazione Medico Scientifica
Cantabria Labs Difa Cooper**



Indice delle revisioni

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
00	Febbraio 2025	Prima emissione
01	Aprile 2025	Ridefinita l'intestazione del Corso
02	Maggio 2026	Ridefinite alcune modalità per il mantenimento annuale e rinnovo

Sommario

1.	SCOPO	4
2.	TERMINI, DEFINIZIONI E RIFERIMENTI	4
3.	CONDIZIONI GENERALI	5
4.	FIGURE CERTIFICATE	6
5.	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	6
5.1	Requisiti per la certificazione	6
5.2	Domanda di certificazione	8
5.3	Valutazione delle candidature	8
5.4	Corso di Formazione	8
5.4.1	Corso di formazione erogato da Ente terzo	9
5.5	Svolgimento esame	9
5.5.1	Sessione d'esame	9
5.5.2	Monitoraggio delle condizioni per gestire gli esami in presenza	9
5.5.3	Modalità di conduzione esami (in sede o da remoto)	10
5.5.4	Materie d'esame	10
5.5.5	Esaminatori	10
5.5.6	Iter esame	11
5.5.7	Criteri di valutazione	11
5.5.8	Ripetizione dell'esame	11
5.5.9	Presenza Ente di certificazione	11
5.5.10	Sicurezza	11
5.6	Rilascio certificazione a seguito di superamento esame	12
5.7	Registro delle persone certificate	13
5.8	Validità della certificazione	13
5.9	Rinnovo della certificazione	13
5.10	Sospensione, Revoca e annullamento della certificazione	14
6	GESTIONE DI RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI	15
7	UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO LhWC	16
8	TERMINI LEGALI	17

1. SCOPO

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra Lighthouse Worldwide Certification SAGL, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione delle proprie competenze in quanto EIMS - Esperto in Informazione Medico Scientifica. La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

2. TERMINI, DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

Processo di certificazione: attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, l'esame di certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione.

Certificato: documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione

Schema di certificazione: insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare.

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

Blockchain: struttura dati condivisa e immutabile. È un registro digitale le cui voci sono raggruppate in blocchi, concatenati in ordine cronologico, e la cui integrità è garantita dall'uso della crittografia. È immutabile in quanto, di norma, il suo contenuto una volta scritto non è più né modificabile né eliminabile, a meno di non invalidare l'intera struttura.

Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti

Valutazione: processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione

Richiedente: persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione

Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione

Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

Comitato Tecnico: Comitato Tecnico composto da 1 a 3 risorse con competenze in materia di formazione e certificazione.

Esame: attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche, od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

EEE: Ente Esami Esterno che può coincidere con la stessa LHWC o con un soggetto terzo che ha ottenuto da parte di LHWC l'Attestato di Qualifica.

Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate.

LHWC: Lighthouse Worldwide Certification SAGL.

EIMS: Esperto in Informazione Medico Scientifica.

3. CONDIZIONI GENERALI

LHWC, per lo svolgimento dell'attività di certificazione opera come organismo di valutazione dei candidati oppure si avvale a tale scopo di enti esterni da essa selezionati qualificati e approvati. Gli enti esterni e i loro centri di esame sono provvisti di locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento dei corsi di formazione e/o degli esami, tenuti sotto controllo da parte di LHWC, attraverso verifiche periodiche così come previsto nella Procedura gestione audit.

LHWC concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. Riconoscendo l'importanza dell'imparzialità nella certificazione le attività sono svolte con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. A tal proposito la valutazione del candidato non viene effettuata da coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente regolamento. Tale vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali enti esterni qualificati.

Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico di LHWC. La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata su la completezza della documentazione fornita e sui risultati di test scritti e orali.

Il candidato, o chi per esso, inviando la richiesta di certificazione a LHWC aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito. Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da LHWC, nonché le prescrizioni del presente regolamento e di quelli in esso richiamati.

I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose, nonché ogni altro elemento di riservatezza concordato.

La Certificazione è volontaria ed il richiedente, o chi per esso, inviando la richiesta di certificazione aderisce a tale schema e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento tecnico. Tutte le fasi relative alla Certificazione e al mantenimento sono svolte da LHWC con garanzia di riservatezza e sicurezza verso terzi, nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa sulla Protezione dei Dati Personali.

I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

4. FIGURE CERTIFICATE

Le figure professionali oggetto del presente regolamento sono:

- EIMS - Esperto in Informazione Medico Scientifica Cantabria Labs Difa Cooper.

5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente che vuole certificarsi ha la possibilità di chiedere informazioni a LHWC sull'iter di certificazione attraverso e-mail o il sito web. Ha anche la possibilità, attraverso un corrispettivo, di avere una rapida valutazione volta alla verifica dell'esistenza dei requisiti base per proporre l'applicazione alla certificazione.

5.1 Requisiti per la certificazione

Il candidato, per richiedere la certificazione, deve essere in possesso di requisiti minimi previsti per le singole figure professionali oggetto del presente Regolamento.

Requisiti di base

Il candidato deve possedere le seguenti caratteristiche:

- essere cittadino svizzero, italiano o di altro stato della Comunità Europea (altre cittadinanze saranno valutate caso per caso);
- per i cittadini non di madrelingua, conoscenza fluente della lingua italiana, livello B2;
- conoscenza delle patologie dermatologiche e delle relative terapie;
- capacità di comprendere e interpretare articoli scientifici, strutture di studi clinici e dati statistici pertinenti, oltre alla capacità di identificare e valutare potenziali bias o limitazioni negli studi clinici e negli articoli scientifici;
- competenze comunicative e di negoziazione: Abilità nel trasmettere informazioni complesse in modo chiaro e persuasivo, adattando il linguaggio all'interlocutore;
- capacità operative: Utilizzo pratico delle evidenze scientifiche come strumenti di lavoro, a supporto delle attività di informazione scientifica e promozione;
- comportamento etico: Allineamento ai principi etici e normativi applicabili al settore farmaceutico, garantendo una comunicazione professionale e trasparente.

È inoltre necessario che i candidati abbiano preso visione del Codice Etico di LHWC

Istruzione

Laurea in discipline scientifiche (Biologia, Chimica, Farmacia, CTF, Biotecnologie, ecc.) o titolo equivalente abilitante all'informazione medico-scientifica;

Tutti i requisiti scolastici devono essere documentati con diploma o idonei certificati.

L'esperienza professionale e l'istruzione devono essere documentate attraverso un curriculum vitae dettagliato e/o supportata da dichiarazioni di servizio rilasciate dai datori di lavoro, attestando la durata e la tipologia delle attività svolte.

Esperienza lavorativa specifica

Al candidato, sarà richiesta un'esperienza lavorativa specifica proporzionata alla propria istruzione.

Qualifica	Titolo di studio	Esperienza lavorativa	Formazione specifica
EIMS - Esperto in Informazione Medico Scientifica Cantabria Labs Difa Cooper	Candidati in possesso di laurea (in Biologia, Chimica, Farmacia, CTF, Biotecnologie o titolo equivalente abilitante).	È richiesta un'esperienza lavorativa di almeno 3 anni nel settore farmaceutico, biomedico o della divulgazione scientifica. Tale esperienza può includere attività come la partecipazione a progetti di informazione scientifica, ruoli di ISF presso aziende farmaceutiche o attività di divulgazione scientifica in contesti accademici e aziendali.	Aver frequentato con successo il corso per Esperto in Informazione Medico Scientifica progettato e gestito da Difa Cooper della durata complessiva di 10 settimane. È richiesta la frequenza del 100% dei moduli formativi.
	Candidati in possesso di diploma di scuola superiore (o titolo equivalente non abilitante).	È richiesta un'esperienza lavorativa di almeno 6 anni in ruoli pertinenti all'informazione scientifica, alla divulgazione medico-scientifica o a funzioni di supporto nell'ambito della comunicazione scientifica per aziende farmaceutiche, biotecnologiche o healthcare.	

Per l'ottenimento della certificazione oltre ai requisiti sopra indicati è necessario aver superato l'esame finale propedeutico alla certificazione delle competenze organizzato da LHWC o da un EEE.

5.2 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente, presa visione delle condizioni generali di vendita, del Codice Etico e delle informative privacy, compila il format di richiesta di certificazione.

Il richiedente con la compilazione e la sottoscrizione del modulo d'iscrizione accetta le condizioni economiche e 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 comunica al richiedente le motivazioni.

Il richiedente deve presentare evidenze in merito ai requisiti sopra indicati:

- Copia del titolo di studio
- Curriculum vitae firmato
- Evidenze di esperienza lavorative pregresse
- Evidenze della partecipazione ad attività di formazione specifica con evidenza di superamento dell'esame

L'Ufficio Amministrazione di LHWC verifica la completezza e l'idoneità della documentazione presentata dal richiedente e, a seconda del tipo di percorso di Certificazione, procede alla richiesta di eventuali informazioni/documenti supplementari.

5.3 Valutazione delle candidature

La valutazione d'idoneità del richiedente, ai fini del rilascio della certificazione LHWC, avviene attraverso le seguenti fasi:

1. Valutazione da parte dell'Ufficio Amministrazione della documentazione ricevuta e accertamento della presenza dei requisiti richiesti
2. Richiesta al richiedente di eventuale documentazione supplementare
3. Conferma, tramite e-mail o con la trasmissione delle credenziali per l'accesso alla piattaforma di esame e di certificazione, di accettazione della candidatura e ammissione all'iter di certificazione

5.4 Corso di Formazione

Per potere accedere all'esame, al fine di ottenere la certificazione, il candidato è tenuto a frequentare con successo il corso per Esperto in Informazione Medico Scientifica progettato e gestito da Cantabria Labs Difa Cooper della durata complessiva di 10 settimane.

È richiesta la frequenza del 100% dei moduli formativi.

La struttura che eroga il corso è tenuta a:

- mantenere una documentazione (fornendone copia a LHWC se richiesto) del materiale utilizzato in ciascun corso erogato.
- istituire e mantenere aggiornato un registro delle presenze con l'elenco dei partecipanti e la registrazione da parte del docente dell'orario di inizio e di fine della lezione, degli argomenti trattati, con la firma dei discenti presenti sia all'ingresso che in uscita, o in alternativa per i corsi on-line, le evidenze di collegamento e di partecipazione.

5.4.1 Corso di formazione erogato da Ente terzo

Nel caso in cui il corso di formazione sia erogato da un Ente Terzo, LHWC si riserva di verificare la validità del corso stesso. Nello specifico, il richiedente deve inviare via e-mail a LHWC:

- Programma e materie del corso formativo
- Durata del corso formativo
- Evidenze di partecipazione al corso
- Evidenza superamento esame

Il Comitato Tecnico di LHWC, una volta ricevuta la documentazione, effettua una valutazione della validità del corso formativo e dell'idoneità del richiedente a partecipare al processo per acquisire la certificazione. L'esito della valutazione viene comunicato al richiedente via e-mail entro 15 giorni dalla richiesta.

5.5 Svolgimento esame

5.5.1 Sessione d'esame

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite internamente da LHWC o tramite un EEE. Il candidato o l'ENTE da cui dipende, per accedere alla prova d'esame, devono pagare la quota prevista dal modulo d'iscrizione, a rispettare le indicazioni fornite in relazione all'esecuzione dell'esame e in particolare a presentarsi alla data, orario, luogo indicati e a fornire un documento d'identità in corso di validità.

Eventuali comportamenti non adeguati tenuti dal candidato durante l'esame saranno verbalizzati e considerati ai fini della decisione sulla certificazione.

Sarà cura dell'Esaminatore effettuare, almeno un giorno prima della sessione d'esame, la preparazione delle prove d'esame.

5.5.2 Monitoraggio delle condizioni per gestire gli esami in presenza

Prima dell'esame, LHWC o EEE verifica le condizioni per gestire illuminazione, la temperatura, la separazione dei candidati, il rumore, la sicurezza dei candidati, il tutto in conformità a dei criteri idonei per mettere nelle migliori condizioni di lavoro i candidati e nel puntuale rispetto della normativa cogente in materia salute e sicurezza.

5.5.3 Modalità di conduzione esami (in sede o da remoto)

Lo svolgimento degli esami può essere effettuato sia nella sede di LHWC o presso la sede del EEE, anche in modalità da remoto utilizzando piattaforme dedicate. In entrambi casi LHWC fornirà ai candidati le informazioni necessarie relative alla modalità d'esame prevista.

In tale modalità verranno verificate le condizioni di fruibilità e di corretto funzionamento degli strumenti utilizzati per il collegamento (videocamere, microfoni), durante l'esame sarà assolutamente vietato disabilitare la videocamera e/o il microfono, tale comportamento potrebbe comportare l'esclusione del candidato dalla prova d'esame.

5.5.4 Materie d'esame

Le materie d'esame saranno le seguenti:

- Decreto Legislativo 24 aprile 2006, n° 219
- Attuazione della direttiva 2001/83/CE (e successive direttive di modifica) relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano
- Codice Etico Cantabria Labs
- Linee guida sulla pubblicità sanitaria dei medicinali di automedicazione (OTC) e dei medicinali senza obbligo di prescrizione (SOP)
- Corso per diventare EIMS - Esperto in Informazione Medico Scientifica progettato ed erogato da Cantabria Labs Difa Cooper

L'esame comprende una prova scritta della durata di 45 minuti:

- domande a risposta multipla e aperta (circa 30 domande), volte a testare conoscenze teoriche, deontologiche, etiche e capacità analitiche;

Il superamento dell'esame finale richiede:

- Una percentuale minima del 70% nelle risposte complessive.

5.5.5 Esaminatori

L'esame è condotto da una Commissione d'esame, composta da uno o più esaminatori qualificati di LHWC o del EEE, i quali sono tenuti:

- a mantenere la riservatezza sulle prove di esame
- ad attenersi a criteri di oggettività nella valutazione
- a comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni.
- al rispetto del presente regolamento.

5.5.6 Iter esame

La Commissione d'esame di LHWC o del Centro esami esterno procede all'identificazione dei presenti tramite il controllo di un documento di identità in corso di validità.

L'Esaminatore dovrà chiarire al candidato, prima dell'inizio della sua prova d'esame, la metodologia degli esami stessi.

È compito dell'Esaminatore controllare che le prove d'esame si svolgano nell'arco temporale stabilito.

A termine delle prove d'esame la Commissione d'esame comunica al candidato l'esito dell'esame e delle singole prove. A conclusione della giornata d'esame la Commissione redige il verbale e la lista di coloro che hanno superato l'esame.

5.5.7 Criteri di valutazione

La valutazione delle prove di esame effettuate è di competenza esclusiva della Commissione d'esame.

La Commissione deve utilizzare, per la valutazione delle prove di esame, apposite griglie di valutazione, predisposte anticipatamente per ciascun modulo d'esame al fine di garantire l'oggettività della propria valutazione.

5.5.8 Ripetizione dell'esame

I candidati che non avessero superato l'esame hanno il diritto di ripeterlo una seconda volta.

5.5.9 Presenza Ente di certificazione

Nel caso di esami svolti presso un EEE, che ha ottenuto da parte di LHWC l'Attestato di Qualifica, durante le valutazioni e/o esami indicati nell'iter certificativo, può essere prevista la presenza di personale di LHWC.

La comunicazione di una data e di un orario della sessione d'esame è intesa da LHWC come impegno da parte del EEE a rendersi disponibile ad un'eventuale visita ispettiva, come previsto dalla Procedura gestione Audit.

5.5.10 Sicurezza

Durante gli esami è garantita la presenza di Commissari ed Esaminatori in numero necessario al controllo del corretto svolgimento degli stessi (es. controllo su eventuale tentativo di utilizzo di aiuto non autorizzato da parte dei partecipanti, confronto dei risultati per sventare eventuali frodi etc.).

A tutela del corretto svolgimento degli esami, LHWC richiede ai candidati di firmare un accordo di non divulgazione o un altro accordo che preveda il loro impegno a non divulgare materiali di esame riservati, né a prendere parte a prassi fraudolente relative alla sottrazione di materiale d'esame.

I partecipanti sono tenuti a presentare il documento d'identità valido in sede d'esame, pena l'esclusione dallo stesso.

5.6 Rilascio certificazione a seguito di superamento esame

Nel caso in cui il soggetto abbia superato l'esame, la Commissione d'esame trasmette via e-mail al Comitato Tecnico di LHWC il verbale d'esame e la lista delle persone che hanno superato positivamente la sessione.

Il Comitato Tecnico effettua una valutazione inerente alla documentazione acquisita:

- conferma del completamento dei moduli formativi obbligatori;
- superamento dei test intermedi con il punteggio minimo richiesto e confermati da Direttore Medico;
- un'analisi delle competenze e dei prerequisiti minimi obbligatori (vedi capitolo 3);
- un'analisi del Curriculum Vitae del candidato, avallato in precedenza da DIFA Cooper;
- valutazione complessiva da parte dell'ente certificatore terzo, che include esami teorici e pratici (vedi regolamento LHWC).

In caso di discrepanze nella documentazione o necessità di ulteriori approfondimenti, chiede informazioni alla Commissione d'esame.

A seguito di una valutazione positiva, il Comitato Tecnico inserisce l'elenco delle persone che hanno superato l'esame in apposito Registro tenuto da LHWC, corredato anche dai dati di riferimento dei soggetti stessi.

L'Ufficio Amministrazione, dopo aver verificato la completezza e l'idoneità della documentazione presentata dal richiedente, che attesta il possesso dei pre-requisiti richiesti a seconda del tipo di percorso di Certificazione, predispone il certificato da portare alla firma del Presidente.

Il Comitato Tecnico, entro dieci giorni lavorativi, rilascia il Certificato rendendolo disponibile in piattaforma dove potrà essere scaricato dal candidato.

Il Certificato contiene i seguenti dati:

- nome, cognome e data di nascita della persona certificata
- data di emissione e data di scadenza
- codice univoco che identifica il documento
- tipologia di Certificazione
- logo di LHWC e/o Cantabria Labs DIFA Cooper
- firma del Presidente, che garantisce valore legale e autenticità, impedendo ogni contraffazione

5.7 Registro delle persone certificate

L'ufficio Amministrazione, una volta ricevuta la lista delle persone che hanno superato positivamente gli esami e dopo aver effettuato una valutazione specifica sul singolo individuo, predispone e aggiorna il Registro telematico delle persone certificate.

I dati delle persone certificate e il relativo certificato vengono pubblicati sul sito di LHWC. A tale operazione si provvede entro 5 giorni dal rilascio del Certificato.

5.8 Validità della certificazione

La certificazione ha validità triennale, a decorrere dalla data di rilascio del certificato ed è previsto un mantenimento annuale.

Al fine del mantenimento annuale della certificazione la persona certificata è tenuta a pagare, entro la data di scadenza del certificato, la tassa di mantenimento come previsto dal tariffario pubblicato da LHWC.

La persona certificata è, altresì, tenuta a fornire a LHWC una dichiarazione, con cadenza annuale, resa in forma di autodichiarazione e sotto la propria responsabilità nei confronti di terzi, circa la sua attività svolta nell'ultimo anno di riferimento, relativa a questi aspetti:

- elenco sintetico delle principali attività svolte nell'anno con riferimento alla qualifica conseguita.
- informazione sulla gestione degli eventuali reclami ricevuti.

Ai fini del mantenimento annuale i candidati dovranno seguire le attività formative che Cantabria Labs deciderà di attivare.

È fatta salva la facoltà del soggetto certificato di dare disdetta, con comunicazione scritta, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale. La mancata o tardiva comunicazione non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

Nel caso in cui, nel corso di validità della certificazione, intervengano aggiornamenti normativi, l'Ufficio Amministrazione di LHWC li recepirà e informerà la persona certificata indicando il necessario aggiornamento (es. nuove prove d'esame, evidenze, aggiornamento professionale). Nel caso in cui la persona deciderà di non adeguarsi agli aggiornamenti, questo comporterà la sospensione dal Registro e l'annullamento della certificazione.

5.9 Rinnovo della certificazione

Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza triennale in seguito alla presentazione di specifica richiesta corredata di:

- curriculum vitae aggiornato;
- attestazioni di partecipazione a corsi o attività formative pertinenti;
- pagamento della quota di rinnovo.

Il rinnovo prevede inoltre l'evidenza di continuità professionale attraverso la fornitura dei seguenti documenti:

- dimostrare di aver mantenuto l'operatività professionale come EIMS durante il periodo di validità della certificazione;
- fornire evidenze di formazione continua su argomenti pertinenti, con un minimo di ore di aggiornamento annuale.
- Ai fini del mantenimento rinnovo triennale i candidati dovranno seguire le attività formative che Cantabria Labs deciderà di attivare.
-

In caso di cambiamenti normativi o tecnici rilevanti, il candidato potrebbe essere richiesto di sostenere una prova integrativa per confermare la conformità agli standard aggiornati.

La mancata richiesta di rinnovo entro i termini stabiliti comporta la scadenza del certificato e l'obbligo di ripetere l'intero iter di certificazione per ottenerlo nuovamente.

L'Ufficio Amministrazione di LHWC verifica la completezza e l'idoneità della documentazione presentata dal richiedente e, a seconda del tipo di percorso di Certificazione, procede alla richiesta di eventuali informazioni/documenti supplementari.

È possibile procedere con il rinnovo solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità. L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.

L'Ufficio Amministrazione, invia la comunicazione relativa al rinnovo, nel caso in cui, dopo 15 giorni dall'invio della comunicazione, la persona non provvede al pagamento della fattura, l'Ufficio Amministrazione invia per e-mail un primo sollecito di pagamento.

Decorsi 15 giorni dal primo sollecito, viene effettuato via e-mail un secondo sollecito di pagamento.

Decorsi ulteriori 15 giorni dal secondo sollecito, la certificazione si ritiene non rinnovabile e ne viene data comunicazione alla persona tramite e-mail.

La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui la persona voglia ricertificarsi successivamente, il ripetersi dell'iter di certificazione sopra descritto.

5.10 Sospensione, Revoca e annullamento della certificazione

LHWC ha il diritto di sospendere, revocare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, o mezzo equivalente, verificandosi una o più delle condizioni riportate di seguito. LHWC definisce le ragioni del provvedimento preso, indicando se applicabili le azioni necessarie a riattivare il certificato e comunicando termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

La revoca e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a LHWC il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso. La certificazione può inoltre essere annullata da LHWC nel caso in cui la persona certificata faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso (mediante comunicazione e-mail o lettera raccomandata).

Sospensione della certificazione:

La certificazione può essere sospesa da LHWC per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:

- in violazione di quanto previsto al par. 5.8
- in presenza di gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive
- nel caso in cui la persona certificata faccia uso scorretto o ingannevole della certificazione
- nel caso in cui la persona certificata sia inadempiente rispetto ai suoi obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato
- nel caso in cui la persona certificata richieda la sospensione.

Revoca della certificazione:

La certificazione può essere revocata da LHWC verificandosi una o più di queste condizioni:

- nel caso in cui persistano le situazioni di cui sopra, nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione.
- nel caso in cui la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine LHWC con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.

6 GESTIONE DI RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

LHWC tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione sulla base della Procedura Reclami che prevede:

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro 30 giorni
- l'avvio di un'istruttoria specifica, ad opera del Comitato Tecnico
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di LHWC.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

In caso di ricorsi il ricorrente può, se non soddisfatto dell'esito della sua richiesta, appellarsi a una commissione da costituire entro 30 giorni con soggetti indipendenti e competenti, rappresentativi del settore oggetto del ricorso. In questo caso i costi del processo di appello del ricorso sono a carico di LHWC se il ricorso è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e LHWC che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del foro competente.

7 UTILIZZO DEL CERTIFICATO E DEL MARCHIO LHWC

La persona certificata può utilizzare il certificato LHWC 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 alcuna modifica allo stesso, è possibile ingrandirlo o ridurlo proporzionalmente ma in modo che risulti integralmente leggibile in ogni sua parte;
- il certificato ed il marchio di certificazione non devono essere utilizzati in maniera fuorviante e solo in relazione all'oggetto della certificazione;
- le presenti prescrizioni valgono in relazione a qualsiasi supporto utilizzato per la riproduzione (cartacea o digitale);
- l'utilizzo del marchio di certificazione è facoltativo, lo stesso può essere ottenuto con apposita richiesta a LHWC (amministrazione@lhwc.ch);
- il marchio di certificazione può essere associato al nome della persona certificata ma non ad un ente, persona giuridica, studio, azienda ecc. di appartenenza;
- l'utilizzo del marchio di certificazione deve essere attuato relativamente alla sola certificazione ottenuta, evitando che terzi possano intendere che la certificazione sia estesa ad altri ambiti;
- il marchio può essere inserito solo nella documentazione della persona certificata come siti web, social, carta intestata e buste, cv, contratti, offerte promozionali, proposte commerciali, fatture, biglietti da visita ed e-mail.

Qualora l'utilizzo del certificato o del marchio di certificazione non rientri nella presente elencazione la persona certificata è tenuta a contattare LHWC al fine di ottenere apposita autorizzazione.

In caso di violazione del presente regolamento ed utilizzo improprio del certificato e del marchio di certificazione LHWC intimerà la cessazione con comunicazione e-mail alla persona certificata. Se dopo 10 giorni dal ricevimento della comunicazione dovesse

perdurare l'utilizzo improprio, come anche in caso di recidiva, è facoltà di LHWC revocare la certificazione.

LHWC non si assume alcuna responsabilità nel caso di danni a terzi derivanti da un utilizzo improprio della certificazione e del marchio di certificazione.

8 TERMINI LEGALI

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a LHWC, anche tramite l'apposita piattaforma digitale o il sito internet, accetta i termini e condizioni contrattuali e dei regolamenti di certificazione relative alla certificazione richiesta e tutti quelli generali applicabili riportati sul sito www.lhwc.ch.

Qualsiasi controversia è regolato dalla legge svizzera secondo il codice delle obbligazioni e norme accessorie applicabili, qualsiasi controversia insorgente in relazione a esso sarà di esclusiva competenza del Tribunale Distrettuale di Lugano.