

Regolamento
per la concessione della certificazione
E-commerce Quality Mark™



Revisione 03 – 16/10/2006

Premesse e condizioni generali

E-commerce Quality Mark™ è tra i primi marchi di qualità per il commercio elettronico. Questa innovativa forma di certificazione ha l'obiettivo di creare **fiducia** nel mercato via internet e permettere lo **sviluppo** delle iniziative di vendita via rete, oggi indispensabili per la crescita e la competitività delle piccole e medie imprese italiane. **E-commerce Quality Mark™**: offre una reale garanzia della qualità (informazioni, sicurezza, privacy, pubblicità ed etica) dei negozi elettronici ed uno strumento di promozione delle aziende che vendono in rete.

Il marchio è proprietà di Q.C.B. Italia, Organismo di Certificazione (OdC). Q.C.B. Italia possiede la specializzazione e l'indipendenza necessarie a garantire il mercato attraverso la propria struttura.

E-commerce Quality Mark™ è una certificazione indipendente e volontaria che le Organizzazioni possono richiedere a Q.C.B. Italia.

L'accesso alla certificazione E-commerce Quality Mark™ è aperto a tutte le organizzazioni che ne facciano richiesta senza discriminazione alcuna. La certificazione viene concessa a seguito della verifica delle condizioni di conformità al presente regolamento ed alla specifica **e-QM2001**, specifica tecnica che definisce i requisiti di qualità dei siti web, documento elaborato con la partecipazione di tutte le parti interessate. La certificazione riguarda esclusivamente la conformità del sito web ai suddetti documenti di riferimento e non riguarda il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari, che resta di esclusiva responsabilità dell'organizzazione.

Il presente regolamento è stato predisposto da Q.C.B. Italia con l'obiettivo di definire le modalità di accesso e rilascio della certificazione E-commerce Quality Mark™ per le organizzazioni che svolgono attività di commercio elettronico così come definito nella specifica tecnica **e-QM2001** *Requisiti di qualità del servizio di commercio elettronico*.

Q.C.B. Italia non fornisce in alcun modo servizi di consulenza alle organizzazioni per l'adozione della certificazione.

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento definisce la procedura attuata da Q.C.B. Italia per la certificazione delle organizzazioni che gestiscono un'attività di e-commerce con relativo "sito web" così come specificato nella Specifica Tecnica e-QM2001, che è parte integrante del presente regolamento.

2. Riferimenti normativi

e-QM2001 Requisiti di qualità del servizio di commercio elettronico

3. Termini, definizioni ed abbreviazioni

Documenti di riferimento: documenti che fissano i requisiti per la certificazione (Specifica e-QM 2001; Regolamento);

Richiedente: organizzazione che ha richiesto la certificazione;

Marchio: il marchio E-commerce Quality Mark™

Organizzazione: soggetto giuridico responsabile del sito oggetto della certificazione;

OdC (organismo di certificazione): Q.C.B. Italia

Commercio elettronico (o e-commerce, o EC): è costituito da operazioni che coinvolgono soggetti quali consumatori, imprese, ma anche la pubblica amministrazione, mirate allo scambio di beni, materiali o immateriali, o di servizi, a cui è assegnato un valore, dietro corrispettivo versamento, per via telematica oppure tradizionale, di una somma di denaro, attraverso un'infrastruttura informatica o una rete di telecomunicazione (Definizione della Commissione dell'Unione europea – 1997)

Cliente: *organizzazione o persona che riceve un prodotto* mediante un sito di commercio elettronico.

Prodotto: beni materiali, beni immateriali, servizi.

Venditore: soggetto giuridico responsabile dell'attività di commercio elettronico sul sito.

Sito web (o sito di commercio elettronico): insieme dati informatici che permette l'interfaccia fra Cliente e Venditore attraverso il quale avviene l'attività di commercio elettronico.

Processo di certificazione

4. Domanda di certificazione e preparazione dell'offerta

Il richiedente interessato alla certificazione compila un questionario e lo trasmette all'OdC. Questo riesamina il questionario per accertarsi della propria capacità di eseguire il processo di certificazione (per esempio disponibilità di risorse e di competenze, rispetto dei tempi).

Successivamente l'OdC elabora un'offerta (scritta), che trasmette al richiedente assieme a copia dei documenti di riferimento. L'offerta include il preventivo economico delle attività necessarie per la certificazione, nonché dell'attività di sorveglianza programmata (costi, tipo di interventi e frequenza).

La durata e i costi delle attività necessarie alla certificazione sono in funzione della complessità del sito web e della sua struttura, della numerosità e complessità delle transazioni e della numerosità e complessità dei prodotti offerti, della numerosità e complessità dei soggetti coinvolti.

L'offerta, in caso di accettazione da parte del richiedente, deve essere restituita all'OdC firmata dal legale rappresentante del richiedente. Con tale firma, questi accetta integralmente anche i documenti di riferimento e i loro contenuti.

5. Verifica on-line iniziale

Consiste in una verifica del sito web oggetto di certificazione da parte dell'OdC effettuata da remoto.

L'OdC verifica la conformità del sito web alla specifica **e-QM2001**, con particolare riferimento a:

- esistenza e operatività del sito;
- presenza degli elementi identificativi del richiedente e delle possibilità di contatto;
- chiarezza e completezza delle descrizioni relative ai prodotti/servizi proposti;
- requisiti complementari (per esempio tempi e modalità di consegna, modalità di pagamento);
- esistenza di protezioni sulle informazioni riservate e sui dati;
- navigabilità ed usabilità del sito;
- condizioni contrattuali poste in essere per il commercio elettronico.

Al termine dell'attività verrà rilasciato un rapporto.

Eventuali non conformità rilevate sono comunicate per iscritto all'organizzazione richiedente la certificazione.

L'effettuazione della verifica on-line e l'approvazione del sito web è un requisito per procedere alla fase successiva che dovrà essere effettuata entro sei mesi dalla data di effettuazione della verifica on-line.

6. Audit iniziale

Consiste in un audit da parte dell'OdC presso la sede dell'organizzazione proprietaria del sito web oggetto di certificazione per valutare la conformità alla specifica **e-QM2001**.

La data di effettuazione dell'audit viene concordata con l'organizzazione richiedente; l'OdC provvederà a trasmettere al richiedente il programma dell'audit con congruo preavviso.

L'OdC esegue una verifica dei documenti e delle procedure previste dai documenti di riferimento.

Sono verificati anche:

- documenti di registrazione concernenti le transazioni già eseguite;
- accordi con i fornitori concernenti aspetti pertinenti le attività previste dai documenti di riferimento (per esempio spedizioni, magazzini);
- l'utilizzo di programmi atti a garantire la sicurezza delle informazioni durante la loro trasmissione e in fase di archiviazione;
- dispositivi di sicurezza atti a impedire accessi indesiderati.

L'organizzazione richiedente la certificazione, oltre a garantire l'accesso ai locali presso i quali si svolgono le attività oggetto di verifica, si impegna a mettere a disposizione dell'OdC:

- tutti i documenti relativi all'oggetto della verifica;

- tutte le registrazioni relative all'applicazione dei requisiti previsti dai documenti di riferimento (compresi gli eventuali reclami ricevuti);
- un'adeguata assistenza da parte del proprio personale.

L'audit viene condotto presso la sede dell'organizzazione richiedente; se ritenuto necessario, parte dell'audit può essere effettuato presso il luogo in cui si trova fisicamente il server sul quale risiede il sito web.

Al termine dell'attività verrà rilasciato un rapporto.

7. Risultanze dell'audit

Se nel corso dell'audit viene riscontrata una situazione difforme rispetto i requisiti di certificazione, essa verrà formalizzata dall'OdC in apposita modulistica che dovrà dettagliare la situazione rilevata, il riferimento al requisito violato e la sua classificazione. La classificazione Q.C.B. Italia delle situazioni ritenute difformi è la seguente:

- Non conformità: mancanza parziale o totale rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale, ad un requisito del presente regolamento o ad un requisito cogente che compromette la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle norme cogenti e non permetta all'organizzazione di assicurare l'adeguatezza dei prodotti commercializzati o sia causa di un significativo impatto/rischio a livello di prodotto/ambiente/sicurezza e salute dei consumatori; la presenza di una o più non conformità impedisce il rilascio o la conferma della certificazione fino a quando siano intraprese, da parte dell'organizzazione richiedente la certificazione o certificata, azioni correttive a risoluzione di tali non conformità e che tali azioni correttive siano verificate ed approvate da Q.C.B. Italia documentalmente e se necessario tramite successivo audit addizionale.
- Rilievo: mancanza parziale o non sistematica rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale o ad un requisito del presente regolamento che non compromette la soddisfazione del Cliente, la capacità di assicurare o l'adeguatezza dei prodotti commercializzati; la presenza di uno o più rilievi non impedisce il rilascio del certificazione o la sua conferma; tuttavia dovranno essere intraprese azioni correttive a risoluzione dei rilievi che potranno essere verificate ed approvate da Q.C.B. Italia prima o durante il successivo audit di sorveglianza.
- Opportunità di miglioramento: sono potenziali non conformità o aspetti del sistema che possono essere suscettibili di miglioramento; le opportunità di miglioramento non hanno impatto sulla decisione di certificazione e non sono richieste azioni correttive a seguire. Al termine dell'audit, durante la riunione di chiusura, il Lead auditor presenterà le risultanze dell'audit alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente. Durante la riunione di chiusura saranno illustrati tutte le eventuali non conformità, rilievi ed opportunità di miglioramento in modo tale che esse siano conosciute e comprese dall'organizzazione Cliente. Eventuali non conformità, rilievi o opportunità di miglioramento saranno formalizzate e notificate al cliente in sede di riunione di chiusura.

8. Concessione della certificazione

Qualora il sito web venga ritenuto conforme alla specifica di riferimento, verrà rilasciato il certificato di conformità (certificazione).

La concessione della certificazione viene deliberata dall'OdC, presa visione dei rapporti di verifica e di tutta la documentazione relativa. La data di emissione del certificato coincide con quella della suddetta delibera dell'OdC.

La certificazione avrà una validità di tre anni dall'audit iniziale.

Nel caso di esito sfavorevole (mancata concessione della Certificazione), l'OdC deve comunicarlo al richiedente che può presentare appello secondo quanto previsto dal presente regolamento.

9. Sorveglianza

Sorveglianza on-line

Nel corso di validità della certificazione verranno effettuate, con frequenza annuale, verifiche da remoto del sito web oggetto di certificazione da parte dell'OdC.

La verifica on-line verrà fatta con breve preavviso all'organizzazione.

L'OdC verifica la conformità del sito web alla specifica **e-QM2001**, con particolare riferimento a:

- esistenza e operatività del sito;
- presenza degli elementi identificativi del richiedente e delle possibilità di contatto;
- chiarezza e completezza delle descrizioni relative ai prodotti/servizi proposti;
- requisiti complementari (per esempio tempi e modalità di consegna, modalità di pagamento);
- esistenza di protezioni sulle informazioni riservate e sui dati;
- navigabilità ed usabilità del sito;
- condizioni contrattuali poste in essere;

A seguire, verrà rilasciato un rapporto e confermata o meno la certificazione.

Le sorveglianze on-line potranno essere intensificate in funzione dei risultati delle verifiche on-line e/o degli audits effettuati o a seguito di eventuali problemi riscontrati (per esempio reclami) o di modifiche del sito oggetto della certificazione.

Audits di sorveglianza

A distanza di un anno (circa) dall'audit iniziale, verrà effettuato il primo audit di sorveglianza che consiste in una verifica da parte dell'OdC presso la sede dell'organizzazione proprietaria del sito web oggetto di certificazione, per valutare il mantenimento della conformità alla specifica **e-QM2001**.

Le date di audit saranno concordate preventivamente con l'organizzazione e verrà trasmesso dall'OdC il programma di audit.

L'OdC eseguirà:

- una verifica dei documenti e delle procedure previste dai documenti di riferimento;
- documenti di registrazione concernenti le transazioni già eseguite;
- accordi con i fornitori concernenti aspetti pertinenti le attività previste dai documenti di riferimento (per esempio spedizioni, magazzini);
- uso di programmi atti a garantire la sicurezza delle informazioni durante la loro trasmissione e in fase di archiviazione;
- dispositivi di sicurezza atti a impedire accessi indesiderati.

A seguire, verrà rilasciato un rapporto e confermata o meno la certificazione.

A distanza di due anni (circa) dall'audit iniziale, verrà effettuato il secondo audit di sorveglianza con le stesse modalità descritte in precedenza.

Durante ogni audits viene verificata l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive intraprese a seguito delle non conformità rilevate nelle precedenti verifiche on-line e/o audits.

10. Audit di rinnovo

Prima della scadenza della certificazione (terzo anno), potrà essere effettuato un audit di rinnovo che consiste in un esame completo del sito web oggetto di certificazione, considerando gli aspetti critici emersi negli audits precedenti e nelle verifiche on-line.

L'audit di rinnovo è condotto con modalità analoghe a quelle dell'audit iniziale, compresa la comunicazione dei risultati e la richiesta di attuazione di azioni correttive al fine di rimuovere eventuali non conformità riscontrate.

A seguire, verrà rilasciato un rapporto e qualora il sito web oggetto di certificazione continui a risultare conforme alla specifica **e-QM2001**, verrà ri-emesso il certificato, sempre con validità triennale.

11. Audit addizionale

L'OdC si riserva il diritto di sottoporre l'organizzazione ad audits supplementari per verificare l'avvenuta attuazione delle azioni correttive e la loro efficacia o per verificare il continuo mantenimento della conformità.

L'audit addizionale potrà essere effettuato:

- nel caso in cui, a seguito dell'audit iniziale (di certificazione), o degli audits di sorveglianza, o delle verifiche on-line emerga l'esigenza di verificare presso l'organizzazione l'implementazione delle azioni correttive richieste;

- nel caso di ripetute segnalazioni di reclamo da parte dei clienti pervenute all'OdC, riguardo i prodotti/servizi commercializzati tramite il sito web oggetto di certificazione;
- nel caso in cui l'organizzazione abbia modificato in modo sostanziale il proprio sito (per esempio modifiche organizzative o tecnologiche; modifica nella numerosità e/o della tipologia dei prodotti commercializzati tramite il sito web).

Le modalità di conduzione delle visite supplementari sono analoghe a quelle della verifica iniziale.

12. Variazioni e modifiche dell'oggetto della certificazione

Ogni cambiamento relativo all'oggetto della certificazione (concernente le attività, l'organizzazione, la configurazione del sito web, la documentazione e le procedure interne influenti sui requisiti dei documenti di riferimento), deve essere tempestivamente comunicato per iscritto dall'organizzazione all'OdC che, valutata l'importanza delle modifiche, si riserva di effettuare audits addizionali.

Eventuali modifiche apportate alla documentazione dal richiedente che non abbia influenza sui requisiti dei documenti di riferimento vengono esaminate in occasione del primo audit di sorveglianza.

La documentazione inerente il sito web oggetto di certificazione deve conservata dall'organizzazione presso la propria sede per almeno tre anni o per la durata della certificazione e resa disponibile al gruppo di verifica in occasione delle verifiche o degli audits se formalmente richiesta dall'OdC.

In ogni caso, qualora l'entità e la tipologia delle modifiche siano tali da non garantire il mantenimento del rispetto dei requisiti dei documenti di riferimento, l'OdC può richiedere all'organizzazione la sospensione del certificato.

13. Sospensione, revoca, rinuncia o ritiro della certificazione

Sospensione

La certificazione può essere sospesa, per un periodo massimo di sei mesi, nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle disposizioni dei documenti di riferimento;
- omessa correzione, nei termini concordati, di non conformità;
- modifica rilevante al Sito web o all'organizzazione proprietaria senza notifica all'OdC o attuazione nonostante la mancata accettazione della stessa da parte di dell'OdC;
- mancato rispetto dell'adeguamento del Sito web o dell'organizzazione a nuove disposizioni;
- uso improprio o scorretto del Certificato o del marchio ed omessa adozione dei provvedimenti richiesti dall'OdC;
- reiterate inadempienze contrattuali nei confronti dei clienti del sito web;
- reclamo proveniente da uno o più clienti del sito web e notificati all'OdC, senza che l'organizzazione proprietaria del sito web abbia posto in essere adeguati provvedimenti;
- rifiuto od ostacolo all'esecuzione di audit di sorveglianza;

- richiesta avanzata dall'organizzazione proprietaria del sito web all'OdC ed accettata per giustificati motivi;
- mancato pagamento dei servizi dell'OdC;
- altre circostanze che l'Odc ritenga, a suo insindacabile giudizio, abbiano influenza negativa sulla conformità ai documenti di riferimento.

Il provvedimento di sospensione sarà notificato per iscritto all'organizzazione e contestualmente saranno precisate le condizioni necessarie per la sua revoca, nonché il termine entro il quale devono essere attuate da parte dell'organizzazione le condizioni stesse.

La sospensione della certificazione sarà resa pubblicamente nota da parte dell'OdC.

La cessazione della sospensione è subordinata all'accertamento che l'organizzazione abbia attuato quanto richiesto e ripristinato le condizioni per il mantenimento della certificazione. Tale revoca è notificata per iscritto all'organizzazione e resa pubblicamente nota da parte dell'OdC.

Revoca, rinuncia e ritiro

Le condizioni per la revoca, la rinuncia e il ritiro della certificazione sono le seguenti:

- omessa o inadeguata attuazione, nei termini stabiliti all'atto della sospensione della certificazione, dei provvedimenti richiesti dall'Odc ("revoca");
- continui reclami provenienti dai clienti del sito web e notificati all'OdC, senza che l'organizzazione proprietaria del sito web abbia posto in essere adeguati provvedimenti (revoca);
- diffide, denunce o altri provvedimenti della pubblica autorità emessi nei confronti del sito web oggetto di certificazione, dei prodotti commercializzati, dell'organizzazione proprietaria del sito web o del dominio web (revoca);
- continua inadempienza contrattuale dell'organizzazione verso l'Odc a fronte di servizi resi ad es. mancato pagamento delle attività poste in essere dall'OdC (revoca);
- altro serio e grave motivo, a giudizio dell'Odc ("revoca");
- formale rinuncia alla certificazione da parte dell'organizzazione prima o all'atto della scadenza della stessa ("rinuncia");
- cessazione delle attività di produzione e di fornitura dei servizi da parte dell'organizzazione ("ritiro");

Il provvedimento è notificato per iscritto all'organizzazione e reso pubblicamente noto da parte dell'Odc.

I provvedimenti di sospensione e di revoca del Certificato sono deliberati dall'OdC.

14. Diritti e doveri dell'organizzazione

L'organizzazione ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della Certificazione, purché in maniera veritiera e completa dei dati relativi alla stessa.

La Certificazione non può essere usata in modo da indurre a ritenerne la validità estesa ad attività o prodotti diversi da quelli per cui è stata rilasciata, o comunque in modo tale da poter indurre in errore. Essa è riservata al sito web oggetto di certificazione e secondo quanto riportato nel certificato e non a siti web collegati o "linkati".

La Certificazione non è trasferibile, salvo che nell'eventualità di cessione o di trasformazione dell'organizzazione. In questo caso deve essere data tempestiva comunicazione all'OdC, che prende nota dell'avvenuta variazione e dopo accertamenti comunica le sue decisioni in merito.

L'organizzazione si impegna a:

- consentire agli ispettori e ai valutatori autorizzati dell'OdC l'accesso ai propri locali;
- fornire una assistenza adeguata durante le verifiche on-line e gli audits;
- attuare le azioni correttive qualora siano state rilevate delle non conformità;
- onorare tutti gli impegni derivanti dal rilascio della Certificazione anche se questa non venisse concessa.

15. Tariffe

Eventuali variazioni delle tariffe sono comunicate all'organizzazione; questa ha il diritto di rifiutarle, rinunciando alla certificazione nei tempi indicati nella comunicazione. Nel periodo indicato dall'OdC prima della rinuncia, l'organizzazione usufruisce delle tariffe antecedenti alla variazione.

16. Reclami

Tutti i reclami che pervengono a Q.C.B. Italia (in qualsiasi forma) riguardanti le attività di certificazione, sono registrati e vengono esaminati dal Presidente di Q.C.B. Italia che, a seguito di indagini, determinerà la loro fondatezza, le azioni da intraprendere, le tempistiche e verificherà l'efficacia delle azioni intraprese. Al soggetto che ha effettuato il reclamo verrà assicurata una prima risposta documentata entro 5 (cinque) giorni dal ricevimento del reclamo. Non sono presi in considerazione reclami effettuati in modo anonimo.

17. Appello

Nel caso in cui il Cliente/organizzazione certificata o qualsiasi altra parte interessata desideri appellarsi ad una decisione presa dal Q.C.B. Italia basata su questo Regolamento di certificazione, essi devono farlo formalmente entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione da parte del Q.C.B. Italia. Q.C.B. Italia nominerà un Gruppo di Appello che sarà sottoposto all'approvazione della parte che ha promosso l'appello.

La decisione di Q.C.B. Italia rimarrà valida fino a che il Gruppo di Appello non si riunisca per prendere una decisione riguardo la domanda di appello. La riunione del Gruppo di Appello dovrà essere effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della domanda di appello; la decisione riguardo la domanda di appello dovrà essere comunicata per iscritto alla parte interessata entro 3 giorni lavorativi.

Se la parte interessata desidera appellarsi ulteriormente alla decisione del Gruppo di Appello deve comunicare questo a Q.C.B. Italia, e l'appello dovrà essere riesaminato da tutti i membri della Commissione di Certificazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione. I risultati del riesame dovranno essere presentati al cliente entro 3 giorni dalla data della riunione della Commissione di Certificazione.

Qualora la parte interessata non accetti la decisione della Commissione di Certificazione riguardo l'appello, il quadro della situazione per la decisione va oltre il controllo di Q.C.B. Italia e verrà posta all'attenzione dell'Ente di Accreditamento (se applicabile) e in via subordinata al Foro Competente.

Durante la procedura di appello, la parte interessata può richiedere di esporre direttamente al Gruppo d'Appello o alla Commissione di Certificazione le proprie motivazioni.

18. Contenziosi

Qualunque controversia con una parte contrattualmente interessata (richiedente certificazione, organizzazione certificata) che non risulti risolta con le attività descritte nei precedenti paragrafi (reclami e appello), sarà risolta dal foro competente indicato nell'offerta di certificazione.

19. Riservatezza delle informazioni

Q.C.B. Italia renderà pubblica solo la ragione sociale dell'organizzazione certificata, l'indirizzo della sede operativa, lo scopo oggetto di certificazione, la norma di riferimento, l'indirizzo del sito web, la data di emissione/scadenza della certificazione e le informazioni sullo stato di validità (attiva, sospesa, cancellata).

Tutte le informazioni acquisite dal personale Q.C.B. Italia, a qualsiasi titolo e livello, relative all'organizzazione certificata, sono soggette al vincolo di riservatezza e pertanto non saranno divulgate all'esterno senza consenso dell'organizzazione certificata salvo che:

- sia diversamente stabilito dalla legge o disposto dall'Autorità giudiziaria,
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito dell'organizzazione certificata .

20. Limitazione di responsabilità

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sito web non costituiscono, da parte di Q.C.B. Italia, la garanzia del rispetto da parte dell'organizzazione degli obblighi di Legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. L'organizzazione è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità delle stesse e dei prodotti/servizi erogati alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi, in genere.

L'organizzazione s'impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditors. Q.C.B. Italia è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

21. Modifica dei documenti di riferimento

Nel caso in cui i documenti di riferimento siano modificati, l'OdC ne dà pronta comunicazione al richiedente o all'organizzazione, precisando i tempi concessi per l'applicazione. Il richiedente o l'organizzazione hanno la facoltà di presentare le loro osservazioni e di adeguarsi alle prescrizioni o di rinunciare alla certificazione. Nel caso in cui l'organizzazione o il richiedente si adeguino alle nuove prescrizioni, l'OdC concorda con loro la data entro cui questo deve avvenire. Alla scadenza del tempo concesso per l'adeguamento, l'OdC decide se sono necessarie delle nuove verifiche. La mancata attuazione alla data fissata delle azioni correttive richieste comporta la sospensione della Certificazione. Le spese per le necessarie operazioni di verifica sono a carico dell'organizzazione o del richiedente.

22. Uso del marchio

Una volta ottenuto il certificato, all'organizzazione è concesso di utilizzare e/o di pubblicizzare il marchio E-commerce Quality Mark™ nel sito web o in altra documentazione collegata al sito web, in accordo ai requisiti riportati nell'allegato del presente Regolamento. Qualora l'organizzazione lo ritenga opportuno, può utilizzare il marchio Q.C.B. Italia congiuntamente al marchio E-commerce Quality Mark™.

Per le regole specifiche ed esempi vedere l'allegato 1.

L'organizzazione certificata dovrà:

- usare la certificazione e il marchio E-commerce Quality Mark™ solamente per indicare che il sito web è conforme allo standard di riferimento e non deve utilizzare la certificazione e il marchio in modo tale da far ritenere che un prodotto o un servizio sia approvato/certificato da Q.C.B. Italia;
- affermare solamente di aver ottenuto la certificazione per il sito web e per le attività per le quali è stata rilasciata la certificazione come descritto sul certificato;
- fare uso della certificazione in modo da non screditare il Q.C.B. Italia e non dovrà fare dichiarazioni riguardo lo stato di organizzazione o sito web certificato che il Q.C.B. Italia ritenga ingannevole o non autorizzata come sottolineato;
- immediatamente, non appena ne ha ricevuto comunicazione scritta, cessare e desistere da qualsiasi modo di utilizzo dei marchi di certificazione che Q.C.B. Italia giudichi ingannevole. Qualsiasi utilizzo improprio dei marchi di certificazione e/o accreditamento è causa di sospensione o di revoca della certificazione.
- cessare immediatamente dall'uso del marchio di certificazione e dal diffondere lo "status" di organizzazione con sito web certificato Q.C.B. Italia in caso di sospensione, cancellazione o allo scadere del periodo di validità della certificazione (in caso di mancato rinnovo della stessa).
- Nel dubbio contattare Q.C.B. Italia per ogni chiarimento e/o per sottoporre esempi dell'uso dei marchi di certificazione o accreditamento.

**Allegato 1
al regolamento di certificazione e-QM2001 revisione 3 del 16/10/2006**

1. INTRODUZIONE

Queste Regole si riferiscono sia all'utilizzo del Marchio di Certificazione marchio E-commerce Quality Mark™ di proprietà di Q.C.B. Italia, via Fermi, 23 35136 Padova – Italia, (il "Marchio"), sia all'utilizzo di detto Marchio congiuntamente al Marchio Q.C.B. Italia, di proprietà dell'Organismo di Certificazione Q.C.B. Italia (definiti "Marchi congiunti"), per gli usi di seguito descritti.

2. USO DEL MARCHIO

2.1 L'organizzazione dovrà attenersi alle prescrizioni fornite dall'Organismo di Certificazione in merito al colore, dimensioni e modalità di rappresentazione sul sito e materiali promozionali relativi e deve, altresì, ottenere preventiva approvazione scritta dell'Organismo di Certificazione in relazione alle modalità di utilizzo.

2.3 L'organizzazione con sito web certificato:

- (a) non altererà né il Marchio, né i Marchi congiunti in qualsivoglia modo;
- (b) utilizzerà il Marchio e/o i Marchi congiunti solo in accordo a quanto prescritto presente documento;
- (c) riporterà i Marchi congiunti sul sito web certificato, almeno sulla home page;
- (d) utilizzerà il Marchio oppure i Marchi congiunti su carta da lettera, pubblicazioni o prodotti promozionali, eventualmente con dimensioni ridotte purché rispettando le proporzioni indicate, in modo che siano facilmente associabili all'indirizzo del sito certificato e in modo tale da non indurre a ritenere che essi possano riferirsi ad altri siti e/o ai prodotti o servizi e/o alle loro qualità e caratteristiche;
- (e) seguirà esattamente le istruzioni dell'Organismo di Certificazione riguardo alle marcature/diciture che devono accompagnare il Marchio e/o i Marchi congiunti;
- (f) cesserà immediatamente l'uso del Marchio e/o dei Marchi congiunti sul sito nonché su carta da lettera, pubblicazioni e materiale promozionale che lo contengono o contengono riferimenti a esso in caso di sospensione, ritiro o cancellazione del Certificato, e non utilizzerà da allora in avanti alcuna imitazione o marchio simile a esso;
- (g) durante il periodo di validità del Certificato e da allora in avanti non farà o sosterrà alcuna pretesa o richiesta di proprietà del Marchio e/o dei Marchi congiunti e non contesterà dell'Organismo di Certificazione, dei suoi successori o assegnatari, di autorizzare l'utilizzo del Marchio e/o dei Marchi congiunti come definito in queste Regole;
- (h) utilizzerà il Marchio e/o i Marchi congiunti a lato o assieme ai propri marchi registrati o distintivi solo in modo approvato dall'Organismo di Certificazione.

2.3 Il diritto del Cliente di usare il Marchio e/o i Marchi congiunti è trasferibile solo a seguito di autorizzazione scritta dell'Organismo di Certificazione.

2.4 L'uso del marchio e/o i Marchi congiunti non esonera il Cliente da qualsivoglia responsabilità legale in merito al sito certificato e alle attività a esso associate.

Marchi congiunti

di Certificazione per siti di commercio elettronico marchio E-commerce Quality Mark™ e dell'Organismo di Certificazione (Marchi congiunti)



Marchio

di Certificazione per siti di commercio elettronico e-commerce-quality-mark (Marchio)

