

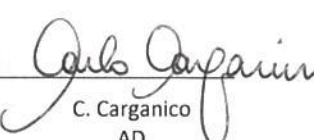


**REGOLAMENTO CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE AL
PERSONALE IMPIEGATO NELLA MANUTENZIONE VEICOLI FERROVIARI**

Corsi MV



0	16/09/15	Nuova Emissione	 M. Pizzorni SG_FOR	 M. Finocchi RTF	 C. Carganico AD
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	2
2. APPLICABILITA'	3
3. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	3
4. GENERALITA'	3
5. GARANZIA DI RISERVATEZZA	3
6. AVVIAMENTO DEL CORSO: VALUTAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI e OFFERTA.....	3
7. PROGRAMMAZIONE DEI CORSI	4
8. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE	4
9. ASPETTI LOGISTICI	5
10. TEST & VERIFICHE	5
11. OBBLIGHI TRA LE PARTI	6
12. CERTIFICATO DI AVVENUTA FORMAZIONE	7
13. TARIFFE E PAGAMENTI	7
14. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	7
15. RECESSO.....	7
16. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....	8
17. FORZA MAGGIORE.....	8
18. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' E INDENNIZZI	8

1. INTRODUZIONE

L'Agenzia Nazionale della Sicurezza per le Ferrovie (di seguito ANSF) ha normato le modalità per l'erogazione della formazione, il mantenimento delle abilitazioni, la certificazione e la tracciabilità dei processi di formazione del personale impiegato in attività connesse con la sicurezza della circolazione ferroviaria così come definito dal Decreto ANSF 04/2012 e relativi allegati. Le attività di sicurezza connesse con la circolazione ferroviaria, così come definite da ANSF sono:

- La Condotta dei Treni (C);
- La Formazione dei Treni (FT);
- L'accompagnamento dei Treni (AT);
- La Verifica dei Veicoli (VR);
- La Gestione della Circolazione (GC);
- La Manutenzione dei Veicoli (MV);
- La Manutenzione dell'Infrastruttura (MI).

Italcertifer S.p.A. (di seguito il CdF di Italcertifer oppure solamente il CdF) opera nel settore ferroviario in qualità di Organismo Notificato dal Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture per la valutazione della conformità di Componenti e Sottosistemi interoperabili, oltre che come Valutatore indipendente per la Sicurezza (VIS), riconosciuto dall'ANSF e, per poter rispondere alle richieste provenienti dal mercato, ha costituito un'apposita Divisione Formazione, distinta dalle Divisioni che governano gli altri servizi erogati, con lo scopo garantire la dovuta imparzialità e assenza di conflitti di interesse, rispetto alle attività di Certificazione e Ispezione.

La Divisione Formazione è costituita dal Centro di Formazione che è stato autorizzato in data 24/12/2013 con Decreto del Direttore dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie n. 5/2013, ad erogare formazione di base sul quadro normativo e formazione finalizzata al Mantenimento delle Competenze e al Recupero delle Competenze per il personale impiegato nella Manutenzione dei Veicoli.

2. APPLICABILITA'

Il presente Regolamento - di cui, la versione in corso di validità, è sempre da ritenersi l'ultima aggiornata, disponibile sul sito internet: www.italcertifer.it - si applica all'erogazione, da parte del CdF di Italcertifer, dei corsi di formazione teorica e pratica rivolti al personale impiegato nella Manutenzione dei Veicoli Ferroviari (MV).

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

Il presente Regolamento fa riferimento alle seguenti disposizioni legislative:

- Decreto ANSF n. 01/2009 Attribuzioni in materia di Sicurezza della Circolazione Ferroviaria;
- Decreto ANSF n. 14/2009 Norme per il riconoscimento degli istruttori e degli esaminatori del personale che svolge attività di sicurezza e conseguenti modifiche alle norme vigenti;
- Decreto ANSF n. 04/2012 Attribuzioni in materia di sicurezza della circolazione ferroviaria;
- Linee Guida ANSF n. 07/2010 Linee Guida per il riconoscimento dei Centri di Formazione;
- Linee Guida ANSF n. 01/2013 Linee Guida per l'applicazione delle norme per la qualificazione del personale impiegato in attività di Sicurezza della Circolazione Ferroviaria.

4. GENERALITA'

Il presente documento regola l'accesso ai servizi di formazione definiti al §1, quarto capoverso, a qualsiasi soggetto (Azienda o Mandatario) che impiega personale che svolge attività di sicurezza connesse con la circolazione ferroviaria e che si impegni contrattualmente ad osservare le prescrizioni in esso contenute.

L'applicazione del regolamento avviene in maniera imparziale e senza discriminazione alcuna, nei confronti di tutti i soggetti che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di formazione, e che si impegnano, di conseguenza, a collaborare durante tutte le fasi del processo per rendere disponibili tutte le informazioni necessarie al CdF per una corretta valutazione dei bisogni formativi e successiva erogazione del servizio formativo contrattualizzato.

Il presente regolamento, unitamente alle Condizioni di Erogazione del servizio di formazione e all'accettazione dell'offerta, costituiscono il complesso degli accordi fra il Cliente e il CdF Italcertifer SpA.

5. GARANZIA DI RISERVATEZZA

Italcertifer opera nella piena applicazione dei requisiti del D.Lgs.196/2003.

L'Alta Direzione della SpA e delle sue Divisioni, assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso dello svolgimento delle attività ispettive, di cui al rapporto contrattuale stipulato tra le Parti, sono trattate a tutti i livelli in maniera strettamente riservata, fatto salvo quando diversamente prescritto da: disposizione di legge / richieste dell'autorità di Ordine Pubblico / disposizioni di Enti di Accreditamento e Notificazione / autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa Organizzazione Cliente.

Eventuali informazioni che debbano essere rese pubbliche sono preventivamente indicate al cliente.

In particolare si richiama espressamente la condivisione degli articoli 1-12 del succitato Decreto e, per dovere di trasparenza, si sottolinea l'attenzione di ITCF all'applicazione di quanto previsto dal Titolo II "Diritti dell'interessato" e dall'art.7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri Diritti".

Tutto il materiale prodotto durante i corsi e le sessioni d'esame è soggetto a vincolo di segretezza e verrà fornito a terzi, solo dietro motivata richiesta scritta, e autorizzazione del Responsabile Tecnico del Centro di Formazione.

6. AVVIAMENTO DEL CORSO: VALUTAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI e OFFERTA

6.1. Valutazione dei fabbisogni formativi interni all'Azienda richiedente

L'iscrizione ai corsi è aperta a tutti i Soggetti che necessino della formazione necessaria per poter per poter abilitare i propri operatori impiegati nella manutenzione degli organi di sicurezza dei Veicoli Ferroviari.

Tutte le Aziende che svolgono attività di sicurezza, connesse alla circolazione ferroviaria, al fine di poter portare i propri tecnici a conseguire le abilitazioni necessarie al contesti operativi di riferimento di riferimento, devono effettuare, e mantenere attiva, un'analisi dei fabbisogni formativi tramite la valutazione delle competenze esistenti tra il proprio personale, comparate con le competenze minime necessarie per soddisfare i requisiti cogenti richiesti.

Tutti gli interessati, scrivendo a: centro.formazione@italcertifer.it possono ricevere informazioni su:

1. requisiti necessari per la partecipazione, modalità di iscrizione, oltre che,
2. sui percorsi formativi disponibili;
3. compilazione della richiesta iscrizione/offerta corso, che contiene un questionario mirato alla valutazione dell'autonomia di analisi, interna all'Azienda, delle proprie esigenze formative (competenze esistenti comparate con requisiti minimi necessari espressi in decreti/regolamenti cogenti).

Alla ricezione di una richiesta di formazione, ai fini abilitativi per il contesto operativo di riferimento, Il CdF di Italcertifer provvede ad inviare al Richiedente la seguente documentazione:

- Condizioni di fornitura del servizio formativo ITCF;
- Allegato C "Requisiti professionali (competenze) dell'attività di sicurezza "Manutenzione veicoli ferroviari MV" (Allegato 5 - dell'Allegato C al Decreto ANSF n.4/2012) riferito/i alla/e attività di formazione richiesta/e;
- Questionario di prevalutazione delle capacità dell'Azienda di identificare le necessità di formazione e gestire/aggiornare le competenze del proprio personale ed il loro mantenimento.

Sulla base dei dati registrati dal Cliente nel Questionario di prevalutazione, riesaminato dal Responsabile Tecnico, è redatta l'offerta, approvata e inviata al Cliente dal Responsabile Commerciale.

6.2. Valutazione dei fabbisogni formativi da parte del CdF Italcertifer: Offerta e contrattualistica

A seguito dell'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente¹, il CdF ITCF procede con il riesame finale dei termini contrattuali, che si esplica con la valutazione effettiva del livello di competenza degli iscritti (selezionati dalla/e Organizzazione/i Cliente/i) ai quali è somministrato, in prima giornata, uno specifico Test di ingresso.

I risultati dei Test, tramite i cui esiti è definito un effettivo livello di competenza degli iscritti, è riportato al Cliente (tramite mail) ed in questo modo si determina chi sarà ammesso al corso come:

- DISCENTE, con il superamento del punteggio minimo obbligatorio e ammissione all'Esame di Certificazione di Avvenuta Formazione;
- UDITORE, non avendo superato la soglia minima imposta, con Attestato Finale di Frequenza e riammissione diretta al test d'ingresso nella edizione successiva dello stesso corso.

7. PROGRAMMAZIONE DEI CORSI

Il CdF di Italcertifer predispone la programmazione dei corsi MV sulla base delle richieste pervenute. La programmazione generica presente sul sito web www.italcertifer.it è da ritenersi indicativa e suscettibile di modifiche in funzione del raggiungimento del numero minimo di discenti per corso, riferito ad un organo di sicurezza ed ad un contesto operativo, e della disponibilità degli Istruttori riconosciuti ANSF.

8. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE

La fase di erogazione del servizio formativo è curata dal CdF di Italcertifer con il coordinamento del Responsabile Tecnico, e/o del Responsabile Commerciale e Organizzativo, e della Segreteria Didattica, che verifica con congruo anticipo l'esistenza di tutte le condizioni logistiche per tenere le lezioni (richiesta e presenza di Istruttori riconosciuti ANSF, validità dei programmi depositati ANSF e materiale didattico, efficienza dell'aula e degli strumenti didattici, presenza di materiale di supporto ecc.).

Nella specifica attività di formazione di cui al presente regolamento, gli Istruttori sono riconosciuti dall'ANSF e, in virtù di specifiche convenzioni stipulate in precedenza, provengono da soggetti terzi appartenenti al settore della circolazione ferroviaria.

Gli interventi formativi, al fine di assicurare la congruenza alle richieste cogenti, sono erogati dal CdF di Italcertifer sulla base di Programmi approvati e depositati presso l'ANSF.

In particolare i singoli Istruttori, devono garantire l'impegno:

- a. alla segretezza in merito ai documenti di verifica prima, durante e dopo la conduzione dei test;
- b. alla riservatezza sui dati dei singoli partecipanti;

¹ Modalità di accettazione dell'Offerta ITCF: con timbro e firma sullo stesso documento ricevuto dal Cliente oppure, preferibilmente, con emissione di Ordine di Acquisto.

- c. a non commentare con terzi quanto vissuto, evitando in particolare discriminazioni, disparità di valutazione negatività ecc. che possano condurre ad una identificazione del singolo Discente, o Azienda partecipante, danneggiandoli.

e, al fine di assicurare uno standard ripetibile e omogeneo del processo formativo, si impegnano ad applicare le seguenti istruzioni del CdF che prevedono:

- la somministrazione e valutazione di un test iniziale per stabilire l'effettiva ammissibilità all'esame di certificazione di avvenuta formazione dei discenti che abbiano l'adeguato livello di competenza previsto;
- la verifica della corretta compilazione del registro di classe in ingresso ed in uscita;
- la distribuzione del materiale didattico previsto per la lezione;
- l'erogazione della lezione in base a quanto previsto nel piano d'aula;
- l'efficace esposizione degli argomenti previsti;
- la somministrazione e valutazione del test finale per il rilascio del certificato di avvenuta formazione a coloro che abbiano superato il test di ammissione;
- la somministrazione finale del questionario di gradimento;
- il ritiro del registro di classe;

Al termine del corso:

- la consegna dei documenti alla segreteria didattica;
- la stesura di una breve relazione sull'esito dell'intervento;
- l'alimentazione del sistema informativo della formazione.

Al termine del corso, in base ai risultati ottenuti nel test di ammissione, il CdF Italcertifer rilascia:

- un Certificato di Avvenuta Formazione, per gli usi previsti dalla legislazione vigente, per coloro che sono stati ammessi al corso come Discenti ed hanno superato il test finale
- un Attestato di Partecipazione per coloro che, non avendo superato il test iniziale, sono stati ammessi al corso come Uditori.

9. ASPETTI LOGISTICI

I corsi sono erogati, di norma, presso le strutture del Centro di Formazione Italcertifer, che offrono aule a norma, oltre che a spazi e strumenti didattici adeguati a svolgere nelle migliori condizioni di confort le attività formative. Alcune attività (ad es. esercitazioni pratiche) possono svolgersi presso strutture convenzionate con il CdF ITCF.

I servizi di ristorazione e pernottamento, per la durata del corso, sono a carico del Soggetto richiedente, che deve organizzare in autonomia questi servizi logistici per i propri iscritti. La Segreteria Didattica del CdF è comunque in grado di dare un supporto all'Azienda richiedente, indicando esercizi e/o strutture alberghiere convenzionate situate nelle vicinanze della sede didattica.

I partecipanti al corso hanno l'obbligo di seguire le norme di comportamento per la sicurezza, stabilite dalla struttura presso cui si svolgono le lezioni.

Per le esercitazioni pratiche, i partecipanti sono tenuti a munirsi in proprio dei DPI usuali e necessari (a titolo esemplificativo e non esaustivo: casco, occhiali protettivi, giubbotto alta visibilità, scarpe antinfortunistiche, guanti). Eventuali DPI specifici potranno essere indicati dall'istruttore a seconda del tipo di attività pratica prevista.

10. TEST & VERIFICHE

10.1. Generalità

La legislazione vigente non attribuisce al CdF di Italcertifer la facoltà di rilasciare certificazioni in merito al possesso dei requisiti professionali richiesti ai manutentori di veicoli ferroviari. Spetta al Soggetto Richiedente, in quanto titolare dell'abilitazione, dare evidenza, nel proprio sistema di gestione, delle modalità con cui assicura la tracciabilità e la validità delle certificazioni emesse, nel rispetto dei requisiti stabiliti dalle "Norme per la qualificazione del personale" [3.2]. In questo contesto, ci si riferisce, pertanto, al Test iniziale di ammissione al corso e a quello finale per il conseguimento della Certificazione di Avvenuta Formazione, per gli usi consentiti dalla legge.

10.2. Esclusione del pubblico

I test, o verifiche, e i corsi previsti dalle procedure del Centro di formazione si svolgono a porte chiuse per cui non sono ammessi osservatori.

Essendo però gli Istruttori riconosciuti ANSF, operatori di soggetti terzi appartenenti al settore della circolazione ferroviaria, sono autorizzati ad assistere test e/o alle lezioni, anche senza preavviso, solo i rappresentanti del CdF di Italcertifer S.p.A. ai fini di principalmente di garantire la conformità delle modalità di erogazione alle istruzioni interne, la qualità e l'imparzialità dei test/verifiche eseguiti.

Essi, tuttavia, non sono autorizzati a intervenire sullo svolgimento della lezione (o prova) e la loro presenza deve essere documentata nel registro di classe.

Sono altresì autorizzati a presenziare senza preavviso ai test e/o alle lezioni, anche i rappresentanti di ANSF in quanto preposti, in forza della normativa vigente, alle attività istituzionali di controllo sulla regolare erogazione dei corsi e svolgimento di test e verifiche.

10.3. Clausole di esclusione da Test/Verifiche previsti

Saranno esclusi dai test, o verifiche, tutti coloro che saranno colti a imbrogliare, portando, usando o prestando ausili non autorizzati, o disturbando, con il loro comportamento, il regolare svolgimento della prova. In questi casi il test potrà essere interrotto e invalidato.

Per ausili non autorizzati si intendono:

- documenti specifici non autorizzati (manuali, norme e specifiche tecniche, bozze preparate in precedenza, o simili);
- ausili tecnici come cellulari, smartphone, tablets o altri strumenti idonei alla trascrizione o registrazione, che comunque non possono essere utilizzati durante lo svolgimento del test di ammissione e del test finale per coloro che vi sono ammessi;

Il CdF di Italcertifer ha il diritto di controllare e far osservare le norme sopra citate. Ogni trasgressione rilevata, comporta l'esclusione dal test/verifica.

In particolare, per il test di ammissione al corso, il solo tentativo da parte di un candidato di renderne accessibili a terzi i contenuti riservati potrà comportarne l'esclusione anche da successive edizioni e, laddove un'infrazione venisse riscontrata solo a prova conclusa, il Rappresentante del CdF di Italcertifer avrà il diritto di giudicare l'esito del test come NON SUPERATO o rimandare la valutazione di quanto accaduto ad una commissione appositamente istituita composta dal Rappresentante ITCF, dall'Istruttore presenti all'accaduto e dal Responsabile tecnico del CdF.

In caso di esclusione per i motivi sopra citati, i costi previsti per l'erogazione del corso non verranno rimborsati.

11. OBBLIGHI TRA LE PARTI

Di seguito sono elencati gli obblighi che ciascun Ente, interessato al processo formativo descritto dal presente Regolamento, deve assumere al fine di garantire il corretto svolgimento di quanto pattuito tra le Parti, nel rispetto delle norme etiche e di sicurezza.

11.1. Obblighi del CdF Italcertifer

Il CdF Italcertifer, tramite i suoi collaboratori, si assume l'obbligo di rispettare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura e dagli Ordini dei singoli Cliente.

Quanto sopra alla luce del comportamento previsto dal Regolamento Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiano, accettato da tutti i collaboratori di Italcertifer.

Italcertifer si impegna a rilasciare la Certificazione di Avvenuta Formazione a tutti i discenti che hanno superato le verifiche previste dalle procedure in essere.

11.2. Obblighi del richiedente

Il Richiedente deve garantire di conoscere tutto quanto previsto dai regolamenti e decreti ANSF ed ERA previsti per la formazione e l'abilitazione del personale che opera nei settori della Sicurezza ferroviaria e, in particolare, che il Personale da lui proposto per la partecipazione ai singoli corsi è stato riconosciuto 'idoneo' per conoscenze e competenze sufficienti.

Qualora il Personale, proposto dal Richiedente, in fase preliminare, venga riconosciuto dal CdF Italcertifer non idoneo al ruolo di DISCENTE, il Richiedente è consapevole, ed accetta già al momento dell'ordine, che:

- tale Personale sarà ammesso ad assistere al corso come UDITORE con l'esclusione dal rilascio del Certificato di avvenuta Formazione;

- ha comunque l'obbligo di provvedere al saldo dei corsi di formazione secondo quanto previsto dall'offerta Italcertifer.

11.3. Obblighi dei discenti

Quale condizione essenziale per il regolare svolgimento dei corsi, e la massima efficacia degli stessi, gli ammessi alla partecipazione (Discenti e/o Uditori) devono:

- Attestare la propria identità con un documento in corso di validità;
- Frequentare attentamente le lezioni e non disturbarne il regolare svolgimento con comportamenti inadeguati;
- Garantire una frequenza ai corsi $\geq 80\%$ delle ore previste;
- Rispettare il calendario e gli orari dei corsi previsti;
- Richiedere preventivamente eventuali permessi per entrate ritardate od uscite anticipate²;
- Attenersi alle disposizioni di legge in materia di sicurezza, prendendo preventivamente atto delle indicazioni esposte (o consegnate) relative alla gestione di eventuali situazioni di emergenza ed alle modalità di spostamento all'interno dell'area e degli edifici dove si svolge il corso;
- Attenersi al rispetto delle disposizioni di legge a tutela della salute propria e altrui (legge contro il fumo);
- Accedere esclusivamente alle aree comuni e/o a quelle destinate alle attività didattiche;
- Non occupare gli spazi riservati alle attività quotidiane del soggetto ospitante;
- Non arrecare danno ai locali sede dei corsi e ogni altra struttura attigua;³
- Apporre la propria firma di presenza sui registri di classe all'ingresso ed al termine delle lezioni.

In mancanza di uno o più dei sopracitati requisiti saranno presi provvedimenti da parte del CdF, fino alla non ammissione dei Discenti al test finale per il rilascio del Certificato di Avvenuta Formazione oppure, per gli Uditori, la non concessione dell'Attestato di Frequenza.

12. CERTIFICATO DI AVVENUTA FORMAZIONE

Il Certificato di Avvenuta Formazione è firmato dal Responsabile del Centro Formazione. Il documento, in originale, è inviato al Soggetto Titolare dell'Abilitazione, dopo l'avvenuto pagamento degli importi dovuti.

In caso di smarrimento dello stesso, trattandosi di un certificato avente rilevanza ufficiale, potrà esserne rilasciato uno sostitutivo, previo pagamento della somma di € 150,00. Il Certificato sostitutivo riporterà l'Identificazione della seconda emissione.

13. TARIFFE E PAGAMENTI

Le tariffe offerte al Cliente si riferiscono all'impegno del personale Italcertifer, e non, coinvolto a vario titolo nelle diverse fasi del processo formativo.

Il CdF di Italcertifer si riserva inoltre il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste del Cliente risultassero, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate alla fine di ottenere un'offerta. Ogni revisione tariffaria verrà notificata al Cliente.

Il rilascio degli Certificati di Avvenuta Formazione è subordinato all'avvenuto pagamento degli importi dovuti, per i quali il CdF di Italcertifer emetterà regolare fattura.

14. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

La Il CdF di Italcertifer conserverà nei propri archivi la documentazione relativa all'erogazione della formazione per il periodo richiesto dalle disposizioni di legge vigenti.

15. RECESSO

Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, il Cliente potrà recedere dal contratto in qualunque momento, con un preavviso scritto alla Il CdF di Italcertifer non inferiore a trenta giorni. In caso di recesso dal contratto da parte del Cliente prima della conclusione delle attività contrattualizzate, per ragioni diverse da quella di inadempimento della Il CdF di Italcertifer ai propri obblighi, questa si riserva la facoltà insindacabile di addebitare al Cliente una somma pari al

² Tali richieste dovranno essere presentate a) entro il giorno prima; b) saranno prese in esame dall'/gli Istruttore/i, consultato se necessario il Rappresentante del CdF ITCF; c) dovranno essere inviate alla Segreteria Didattica. I permessi devono essere formalizzati sul registro del Corso con la firma del richiedente.

³ Eventuali danni riscontrati saranno pertanto imputati ai diretti responsabili.

20% dell'importo del contratto a titolo di corrispettivo per il recesso, salvo l'addebito al Cliente delle tariffe e delle spese relative alle attività svolte fino alla data di recesso.

Il CdF di Italcertifer si riserva altresì il diritto di recedere dal contratto in qualunque momento prima della conclusione delle attività contrattualizzate, con un preavviso scritto al Cliente non inferiore a dieci giorni.

Nel caso in cui la Il CdF di Italcertifer proceda al recesso dal contratto per ragioni diverse dall'inadempienza da parte del Cliente, essa provvederà a rimborsare al Cliente eventuali somme corrisposte anticipatamente, al netto delle eventuali spese sostenute nell'esecuzione del contratto, senza ulteriori rimborsi o compensazioni.

16. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il Sistema di Gestione del CdF di Italcertifer prevede la registrazione e la gestione dei reclami connessi all'erogazione degli interventi formativi. Eventuali reclami riguardanti l'erogazione di servizi formativi devono essere inviati per iscritto al Centro di Formazione, L.go Alinari, 4 - Firenze oppure tramite e-mail all'indirizzo: reclami@Italcertifer.it

In presenza di reclami o ricorsi, Il CdF di Italcertifer conferma per iscritto l'avvenuta ricezione degli stessi e si impegna a rispondere entro 30 (trenta) giorni dal loro ricevimento.

Il CdF di Italcertifer si adopererà per risolvere qualunque controversia riguardante l'erogazione dei propri servizi formativi che possa sorgere con il Cliente. Qualora una conciliazione non risultasse possibile il foro competente è quello di Firenze.

17. FORZA MAGGIORE

Qualora, per qualunque ragione o causa estranea al proprio controllo, al CdF Italcertifer venisse impedita l'esecuzione, o il completamento del servizio oggetto del contratto, Italcertifer sarà sollevata da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti, oggetto del contratto, e il Cliente pagherà a questa:

- L'ammontare delle spese fino a quel momento effettivamente sostenute;
- La quota parte delle tariffe concordate, in misura proporzionale al servizio effettivamente reso.

Il CdF di Italcertifer sarà conseguentemente sollevato da qualunque responsabilità per la mancata o incompleta erogazione dei servizi richiesti.

18. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' E INDENNIZZI

Il CdF di Italcertifer si impegna ad esercitare la dovuta cura e competenza nell'esecuzione dei servizi e accetta responsabilità solamente in caso di provata negligenza.

Il CdF di Italcertifer non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente, che derivi o sia connessa al contratto ed alla sua esecuzione, in conseguenza di dichiarazioni o per il mancato rispetto di qualunque condizione espressa o implicita garanzia od altra norma di legge o di regolamento, per ogni danno indiretto, speciale (o consequenziale) del Cliente ed il risarcimento per altre cause nei confronti del Cliente sarà limitato, per ogni evento (o serie di eventi) fra loro correlati, ad una somma non eccedente le tariffe pagate al CdF Italcertifer a fronte del contratto (IVA esclusa).

Il CdF Italcertifer non assumerà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente relativamente a reclami per perdite, danni o spese, qualora gli stessi non siano fatti valere nel periodo di un anno a far data dal termine dell'erogazione dello specifico servizio formativo che dà origine al reclamo. Parimenti, il CdF di Italcertifer non assumerà alcuna responsabilità per presunto mancato completamento del servizio richiesto se non fatto valere in un identico termine da computarsi dalla data in cui questo avrebbe dovuto essere reso.

Il CdF Italcertifer non può essere inteso né come un assicuratore, né come un garante, e pertanto rifiuta ogni responsabilità in tale capacità. I Clienti che intendono garantirsi contro perdite o danni debbono sottoscrivere una apposita polizza di assicurazioni.

Il Cliente prende atto che il CdF Italcertifer, nello stipulare un contratto o nel prestare i servizi richiesti, non assume, circo-scrive, abroga o scarica alcuna obbligazione dello stesso Cliente nei confronti dei terzi.