


Regolamento per le Ispezioni termini e condizioni generali di contratto

	DATA		REV.	APPROVAZIONE
DESCRIZIONE DELLE REVISIONI	30/07/2018	EMISSIONE	0	DG
	12/03/2019	RISOLUZIONE RILIEVI A SEGUITO DI ESAME DOCUMENTALE DEL 05/03/2019: ADEGUATA LA TERMINOLOGIA COME DA DM 93/2017; SPECIFICATO IL CAMPO DI APPLICAZIONE IN CUI OPERA L'ORGANISMO (§1); AGGIORNATI I RIFERIMENTI NORMATIVI (§3); ESPlicitATO L'OBBLIGO DEL CLIENTE DI CONSENTIRE L'ACCESSO A PERSONALE ACCREDIA IN AFFIANCAMENTO ALL'ORGANISMO (§4.2); AGGIORNATE LE TERMINOLOGIE E L'INDICAZIONE DELL'ESITO NEGATIVO (§4.3); SPECIFICATA LA POSSIBILITÀ PER IL CLIENTE DI RECEDERE DAL CONTRATTO (§5); AGGIORNATA TERMINOLOGIA DI TITOLARE METRICO, AGGIORNATO L'INSERIMENTO DEL MARCHIO ACCREDIA E DEL SUO UTILIZZO DA PARTE DEL TITOLARE (§7); MEGLIO DETTAGLIATO PROCESSO DI VERIFICAZIONE RELATIVAMENTE AL LM (§4.4); REVISIONATO MODULO TCG.	1	DG
	02/01/2020	REVISIONE: ELIMINATI I RIFERIMENTI ALLA PROCEDURA PROCESSO COMMERCIALE ED INTEGRATI I PARAGRAFI RELATIVI AL REGOLAMENTO DELLE ISPEZIONI	2	DG
	03/11/2020	REVISIONE PAR. 3.3 CON DETTAGLIO ESITO RIESAME NEGATIVO	3	DG
	15/10/2021	PAR. 4.1 MEGLIO DETTAGLIATA LA GESTIONE CLIENTE/INTERMEDIARIO/TITOLARE DELLO STRUMENTO	4	

INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	DEFINIZIONI.....	4
3.	NORME DI RIFERIMENTO.....	4
4.	CONDUZIONE DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA.....	4
4.1.	RICHIESTA DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA	5
4.2.	RESPONSABILITÀ DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DELL'ORGANISMO D'ISPEZIONE.....	5
4.3.	CONDUZIONE DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA.....	6
4.4.	EMISSIONE DEI RAPPORTI DI ISPEZIONE.....	7
4.5.	RIESAME DELLA VERIFICA E APPROVAZIONE DELL'OPERATO DELL'ISPETTORE	7
5.	IMPEGNI DEL CLIENTE.....	8
6.	IMPEGNI DELL'ORGANISMO	8
7.	RISERVATEZZA.....	8
8.	MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL RAPPORTO D'ISPEZIONE.....	9
9.	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	9
10.	RESPONSABILITÀ	9
11.	SOSPENSIONI.....	9
12.	CONDIZIONI CONTRATTUALI	9
13.	DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	10

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento illustra le procedure applicate da CM Servizi per lo svolgimento di attività di ispezione in qualità di “Organismo di Ispezione di Tipo C” nonché le modalità che devono seguire le Organizzazioni per richiedere ed ottenere tali attività. L’accesso alle attività di ispezione è aperto a tutte le Organizzazioni che ne facciano formale richiesta e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo. Per le attività di ispezione CM Servizi applica le proprie tariffe per ciascun settore ispettivo, garantendone l’equità e l’uniformità di applicazione. Le informazioni acquisite nel corso dell’attività di ispezione vengono considerate e trattate come strettamente riservate. La terminologia usata nel presente Regolamento è quella riportata nelle norme e nei documenti di riferimento, nello specifico al DM 93/2017. Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare i rapporti tra CM Servizi e l’Organizzazione richiedente il servizio di ispezione. Il presente Regolamento può pertanto essere integrato da eventuali ulteriori prescrizioni inserite nel contratto. L’oggetto dell’ispezione e le norme e documenti tecnici di riferimento per l’attività di ispezione sono sempre chiaramente definiti all’interno del contratto. CM Servizi ed il personale che opera nelle attività di ispezione non è in alcun modo coinvolto in qualsiasi attività che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività ed imparzialità del processo ispettivo.

Il presente Regolamento stabilisce i criteri e le procedure per lo svolgimento delle attività di ispezione e la gestione dei rapporti tra CM Servizi (nel seguito indicato come “Organismo”) e le Organizzazioni richiedenti. Per Organizzazione si intende una società, impresa, ditta, ente o associazione, giuridicamente riconosciuta o meno, pubblica o privata, che possieda proprie funzioni ed una sua amministrazione oppure una persona fisica. Per Organizzazioni con più unità operative, una singola unità operativa può essere definita come Organizzazione. L’attività di ispezione riguarda il servizio di verifica periodica di strumenti di misura per i quali l’Organismo è accreditato e consiste in un giudizio di valutazione della conformità rispetto ai requisiti di carattere tecnico e normativo applicabili per contratto. L’attività di ispezione può essere effettuata rispetto a: - Norma o decreto legislativo riconosciuti e applicabili.

Di seguito i campi di applicazione delle attività dell’Organismo:

1. Strumenti per pesare a funzionamento non automatico (NAWI) classe I: con portata massima fino a 1 kg;
2. Strumenti per pesare a funzionamento non automatico (NAWI) classe II: con portata massima fino a 30 kg;
3. Strumenti per pesare a funzionamento non automatico (NAWI) classe III e IIII: con portata massima fino a 80.000 kg;
4. Distributori Stradali di Carburante (escluso GPL): con portata massima fino a 200 l/min;
5. Distributori di GPL;
6. Sistemi per la misurazione continua e dinamica di liquidi diversi dall’acqua destinati al carico scarico autocisterne, vagoni cisterna, navi cisterna e container cisterna carburanti con portata massima fino a 5 000 l/min.

2. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni relative ad alcuni termini utilizzati nel presente Regolamento:
Cliente: Organizzazione che richiede un'attività di ispezione e su incarico della quale viene svolta l'attività.

Rapporto di ispezione: documento rilasciato dall'Organismo all'Organizzazione richiedente al termine delle attività di ispezione che registra lo svolgimento delle attività e le evidenze riscontrate nell'ispezione.

Ispezione: attività di verifica periodica e relativa valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, a misurazioni, prove e verifiche svolte da un tecnico qualificato per lo specifico settore ispettivo.

Ispettore: personale tecnico qualificato e incaricato per eseguire l'attività di ispezione.

Organismo: Organismo accreditato ai sensi della UNI CEI EN ISO 17020 che esegue ispezioni.

3. NORME DI RIFERIMENTO

Di seguito sono elencate alcune norme e documenti di riferimento per le attività di ispezione:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17020 - Valutazione della conformità: requisiti per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025 - Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura;
- UNI EN ISO 19011 - Linee guida per gli audit di sistemi di gestione
- ACCREDIA RG-01-04 – Regolamento per l'Accreditamento degli Organismi di Ispezione
- ACCREDIA RG-01 – “Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale”
- Decreto 21 aprile 2017, n. 93: Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio;
- ACCREDIA RG-09 Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA.

4. CONDUZIONE DELL'ATTIVITA' ISPETTIVA

4.1 RICHIESTA DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA

Il cliente richiede il servizio di ispezione per iscritto mediante lettera, fax e-mail utilizzando la modulistica messa a disposizione dall'Organismo e reperibile anche sul sito web www.cmservizi.it area modulistica/verifiche periodiche. Nella richiesta oltre ai dati dell'Organizzazione richiedente devono essere chiaramente identificati gli strumenti di misura da verificare ed i relativi requisiti, le norme di riferimento per l'ispezione, il sito di riferimento dove effettuare l'ispezione. In caso di ispezione da svolgere presso terzi il cliente si impegna ad assicurarne il consenso e l'accesso ai rispettivi siti e/o locali. Sulla base delle informazioni ricevute l'Organismo emette un'offerta economica (proposta/contratto) che

viene inviata al cliente richiedente. Nell'offerta emessa dall'Organismo sono riportati i riferimenti ai documenti tecnici e normativi secondo i quali deve essere eseguita l'attività ispettiva e viene chiaramente definito l'oggetto dell'ispezione.

- **Nel caso in cui la richiesta proviene da un cliente che non è il titolare dello strumento, ma un intermediario, l'Organismo emette un'offerta economica (proposta/contratto) al cliente intermediario e predispone un modello di conferimento d'incarico (CINC) allegato alla stessa che deve essere sottoscritto:**
- **dal committente intermediario nella proposta contratto;**
- **dal titolare dello strumento per ogni intervento di ispezione richiesto all'Organismo.**

All'interno del modulo CINC sono riportate almeno le seguenti informazioni:

- **dati del titolare dello strumento/utente metrico;**
- **strumenti di misura da verificare;**
- **sito di riferimento dove effettuare l'ispezione;**
- **rif. contratto con il cliente/intermediario;**
- **riferimenti alle procedure dell'organismo d'ispezione (Regolamento, termini e condizioni contrattuali, reclami e ricorsi.**

4.2 RESPONSABILITA' DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DELL'ORGANISMO D'ISPEZIONE

Il cliente che intende sottoporre a verifica periodica uno strumento deve assicurare che siano rispettate le seguenti condizioni:

- garantire al personale dell'**Organismo**, l'accesso ai luoghi di lavoro in condizioni di sicurezza, mettendo a disposizione eventuali apprestamenti necessari;
- garantire la disponibilità del luogo di verifica per tutto il tempo necessario al sopralluogo;
- indicare la ditta di manutenzione delegata ad assistere il personale dell'**Organismo** durante il sopralluogo qualora ce ne fosse bisogno;
- adoperarsi per prevenire ed eventualmente rimuovere prontamente qualsiasi ostacolo che possa interferire con lo svolgimento dell'ispezione;
- rendere disponibili i verbali di ispezione più recenti effettuati da altri organismi di ispezione o i rapporti di lavoro delle ditte di manutenzione;
- fornire al personale dell'**Organismo** tutte le informazioni riguardanti rischi specifici presenti nei luoghi interessati alle attività di ispezione;
- consentire l'accesso ai luoghi di verifica ad eventuali Osservatori Accredia in affiancamento a personale dell'Organismo.

Inoltre il cliente, qualora lo ritenga opportuno può:

- inoltrare per iscritto all'Organismo reclami/ricorsi così come previsto dai Termini e Condizioni Generali di Contratto.
- chiedere la sostituzione dell'ispettore ISP nel caso in cui sussistano motivati conflitti di interesse o se esistano motivi per dubitare dell'obiettività dell'operato dell'ISP;
- a conclusione delle attività di ispezione assolvere ai pagamenti secondo quanto concordato nei documenti contrattuali;
- compilare e inviare all'Organismo il questionario Scheda soddisfazione Cliente SSC al fine di permettere all'Organismo di migliorare la qualità del servizio svolto.

L'**Organismo** nell'ambito delle attività di ispezione:

- svolge il servizio in accordo con il presente regolamento;
- emette il verbale al termine dell'ispezione rilasciandone una copia conforme al cliente;
- tratta i dati dei clienti e dei proprietari, raccolti al fine di ispezionare l'impianto in esame, in conformità con il regolamento GDPR 2016/679 in materia di "Tutela dei dati personali", aggiornando gli stessi quando pertinente.
- dispone di polizza di assicurazione prevista dalle normative applicabili;
- impiega per le attività di ispezione personale abilitato in conformità con le normative applicabili;
- garantisce che il personale che svolge le attività di ispezione è formato e informato sulla natura dei rischi specifici dell'attività di ispezione e sulle misure di sicurezza da adottare per minimizzare tali rischi;
- interrompe la verifica nel caso in cui il cliente non adempia ai propri doveri indicati precedentemente;
- svolge le attività di ispezione rispettando i principi di imparzialità, indipendenza, riservatezza, integrità adottati con il proprio Codice Etico (vedi PGO_08_Imparzialità e indipendenza).

4.3 CONDUZIONE DELL'ATTIVITÀ ISPETTIVA

L'**Organismo** in base a quanto definito nel contratto e nei documenti tecnici di riferimento pianifica le attività di ispezione e individua gli ispettori qualificati per svolgere l'attività. L'**Organismo** mantiene aggiornati gli elenchi dei tecnici qualificati per ciascun settore ispettivo. L'attività di ispezione viene condotta in conformità ai documenti tecnici (istruzioni operative **IO**), normativi e legislativi riportati nel contratto. L'**ISP** incaricato dell'attività riporta nel rapporto di ispezione le prove, le misure rilevate e l'esito dell'ispezione. L'esito dell'ispezione può essere positivo o negativo. Nel caso di esito positivo, l'**Organismo** rilascia al cliente il rapporto di ispezione (**RAPPORTO DI VERIFICA PERIODICA RVP**) con le evidenze di quanto effettuato e appone l'etichetta Verde di verifica periodica. Nel caso di esito negativo, l'**Organismo** ferma lo strumento verificato apponendo l'etichetta rossa Esito Negativo e rilascia all'Organizzazione il rapporto di ispezione **RVP** con l'evidenza di quanto effettuato.

Se previsto dal contratto o con la sottoscrizione di un nuovo contratto, il cliente richiede una successiva ispezione all'**Organismo**, per una nuova verifica periodica a seguito della risoluzione dell'Esito Negativo. Sulla base dei risultati delle attività ispettive condotte l'**Organismo** rilascia al cliente un nuovo rapporto di ispezione **RVP** con l'evidenza di quanto effettuato, rimuove l'etichetta rossa di Esito Negativo, appone l'etichetta Verde di verifica periodica e ripristina il corretto funzionamento dello strumento di misura.

4.4 EMISSIONE DEI RAPPORTI D'ISPEZIONE

I rapporti di ispezione sono emessi direttamente presso la sede del cliente immediatamente a valle dell'attività di ispezione. Il rapporto di ispezione **RVP** (emesso in duplice copia) è firmato dall'ispettore/i **ISP** qualificato/i e dal cliente, riporta la registrazione univoca di tutte le prove e misure effettuate ed il relativo l'esito. Sia in caso di esito positivo che negativo dell'ispezione, l'ISP aggiorna o rilascia (qualora il cliente ne fosse sprovvisto) il Libretto Metrologico così come definito nelle IO di ciascuna attività svolta. Nel caso di rilascio di un nuovo libretto metrologico LM, lo stesso viene compilato in ogni sua parte (si vedano le IO relative alle attività svolte dall'organismo) e numerato in maniera univoca e registrato su un apposito registro.

4.5 RIESAME DELLA VERIFICA E APPROVAZIONE DELL'OPERATO DELL'ISPETTORE

Al termine delle verifiche periodiche, gli **ISP** rilasciano al cliente il verbale di ispezione **RVP** contenente l'elenco dei controlli e delle prove eseguite e l'esito. L'**ISP** può altresì completare il verbale inserendo osservazioni e note pertinenti. In caso di ispezione con esito negativo l'**ISP** ferma lo strumento e comunica immediatamente al cliente le criticità riscontrate in maniera tale da poter avviare tempestivamente le pratiche per la risoluzione del problema. Ciascuna verifica eseguita dall'**Organismo**, viene riesaminata entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dal **RT**, prima, quindi, delle comunicazioni agli Enti preposti di competenza. L'**Organismo attraverso le funzioni del RT** riesamina i verbali di Ispezione **RVP** al fine di valutarne la completezza formale, l'adeguatezza rispetto alle procedure interne, la pertinenza delle registrazioni, la congruenza del giudizio di esito positivo/negativo, il soddisfacimento di tutti i requisiti contrattuali.

Il riesame viene effettuato da personale indipendente da chi ha eseguito la verifica sul campo.

Il riesame della verifica analizza puntualmente: il Verbale di ispezione **RVP**, l'incarico del committente.

Se il riesame ha avuto esito positivo il **RT** conferma l'esito della verifica completando la colonna protetta "riesame" riportata sul *registro delle verifiche periodiche* e autorizza la generazione del file da firmare digitalmente e trasmettere sui registri ufficiali di comunicazione agli enti preposti. Da questo momento in avanti la verifica potrà considerarsi effettivamente conclusa. Solo in tale ipotesi il verbale di verifica deve essere considerato definitivo. L'**Organismo** non effettua ulteriori comunicazioni al cliente

che può comunque richiedere all'Organismo in un secondo momento, specificandone i motivi, la documentazione inerente l'attività eseguita.

Se il riesame ha avuto esito negativo, ovvero non viene confermato l'esito emesso dall'ISP in occasione della verifica, il RT contatta l'ISP per chiarimenti ed in funzione dell'analisi del problema emerso richiede:

- la riemissione del verbale corretto e riconsegna al cliente (il rapporto ricevuto dunque può essere annullato e sostituito da altro rapporto a seguito del riesame da parte del RT). Il cliente riceverà una comunicazione da parte dell'Organismo con le motivazioni ed il relativo nuovo verbale emesso;
- l'effettuazione di un nuovo intervento sul campo previa comunicazione al cliente.

Tutti gli errori riscontrati nel corso delle attività di verifica periodica, vengono comunicati alla DG per l'apertura di eventuali azioni correttive da intraprendere in accordo alle procedure prescritte nel [MANUALE DELLA QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA ISO 9001:2015](#).

5. IMPEGNI DELL'ORGANISMO

L'Organismo si impegna ad assicurare tutte le condizioni necessarie per consentire l'ottimale effettuazione dell'ispezione. Con l'accettazione del presente regolamento l'Organismo si impegna a: - operare conformemente a quanto riportato nel presente Regolamento. L'ispezione è effettuata in conformità ai documenti tecnici, normativi e legislativi di riferimento riportati nel contratto. È responsabilità dell'Organismo il rispetto della legislazione vigente. L'Organismo può modificare le regole del proprio sistema di ispezione nei casi di seguito riportati:

- nel caso in cui le norme e leggi di riferimento subiscano delle modifiche;
- nel caso in cui vengano modificate le modalità operative interne dell'organismo.

In entrambi i casi viene data comunicazione al cliente, specificando la natura delle modifiche e le eventuali modalità di accettazione delle stesse e/o eventuali diritti di recesso del contratto.

6. RISERVATEZZA

L'Organismo assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività di ispezione siano trattate in maniera strettamente riservata. Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate in quanto prescritto da disposizioni di legge o disposizioni di Organismi di notifica o accreditamento il cliente è messo al corrente delle informazioni rese note a terzi a meno che sia proibito dalla legge. Il personale dell'Organismo coinvolto nelle ispezioni è tenuto a vincoli di riservatezza; l'accesso e la consultazione dei documenti relativi alle attività di ispezione sono riservati solo alle funzioni dell'Organismo coinvolte nell'iter ispettivo.

7. MODALITÀ DI RIFERIMENTO AL RAPPORTO D'ISPEZIONE

Una volta ottenuto il rapporto di ispezione (RVP) l'Organizzazione può fare riferimento ad esso a condizione che ogni riferimento sia fatto in modo tale da non indurre ad errate interpretazioni e che sia chiaramente identificato l'oggetto del rapporto di ispezione. L'Organismo per ogni specifico settore ispettivo mantiene una registrazione dei rapporti emessi contenente almeno le seguenti informazioni: dati titolare strumento metrico, data della richiesta, descrizione dello strumento verificato, numero del rapporto, data di rilascio del rapporto di ispezione, data di scadenza della verifica, logo dell'Organismo, logo ACCREDIA (vedi ACCREDIA RG-09 Regolamento per l'utilizzo del Marchio) con numero dell'Organismo di Ispezione. Il cliente non può in nessun modo utilizzare i marchi dell'Organismo e di Accredia presenti sul rapporto di Ispezione (RVP).

8. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le offerte predisposte dall'Organismo si basano sui tariffari e listini propri emessi. Su richiesta del cliente ogni variazione del programma delle ispezioni può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione dei maggiori oneri richiesti per le attività ispettive o comunque una variazione dell'offerta economica iniziale. I pagamenti relativi alle attività ispettive svolte devono essere versati all'Organismo secondo le indicazioni riportate nel contratto.

9. RESPONSABILITÀ

L'Organismo è esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di informazioni o dati da parte del cliente come anche nel caso che gli stessi non corrispondano alla realtà. L'Organismo ha la responsabilità di verificare quanto concordato a livello contrattuale e non assume alcuna responsabilità nei confronti delle scelte tecniche adottate dal cliente per lo stesso ne è l'unico responsabile, né dell'accertamento del rispetto di requisiti di legge non compresi nei documenti contrattuali. Nessuna responsabilità può essere imputata all'Organismo per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dal cliente. L'Organismo non è in alcun modo responsabile di qualsiasi tipo di danno a terzi generato dai prodotti, processi e servizi forniti dal cliente.

10. CONDIZIONI CONTRATTUALI

Per le condizioni contrattuali trovano applicazione le disposizioni contenute nel documento Proposta contratto (PC).

11. SOSPENSIONI

Nel caso in cui l'organismo d'ispezione risulta oggetto di provvedimenti d'inibizione della prosecuzione dell'attività o di autotutela lo stesso comunica ai titolari degli strumenti oggetto di verifiche periodiche già programmate, l'impossibilità ad eseguire le stesse.

12. DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITA'

La modulistica, riportata nell'[APPENDICE A_O ELENCO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE](#), da utilizzare è la seguente:

- [TERMINI E CONDIZIONI GENERALI TCG \(VEDI ALLEGATO\)](#).

13. TERMINI E CONDIZIONI DI CONTRATTO

Art. 1 OGGETTO

Il presente Documento riporta i termini e le condizioni in base alle quali l'organismo d'ispezione CM Servizi S.r.l. (di seguito CM) effettuerà, le verifiche periodiche (di seguito VP) per i quali detto servizio è stato richiesto;

Art.2 CONDIZIONI ECONOMICHE

Il servizio di VP è regolato dal presente Documento e dalla quotazione inviata al Cliente tramite offerta dedicata o listino prezzi riportati sul modulo Proposta Contratto. La presa visione del presente Documento e la relativa firma di accettazione della Proposta Contratto, costituiscono il Contratto tra il Cliente e CM Servizi.

Art. 3 SERVIZIO

Verifica Periodica: l'attività di VP ha lo scopo di assicurare il mantenimento nel tempo delle caratteristiche metrologiche ed il corretto funzionamento dello strumento.

Art. 4 DOCUMENTAZIONE

L'Organismo d'ispezione per ogni attività di VP emette un verbale d'ispezione in cui si sono dettagliate le prove effettuate con campioni riconosciuti. Sullo strumento verrà applicata un'etichetta di colore verde in caso di esito positivo recante mese ed anno della scadenza, o rossa in caso di esito negativo con la data della verifica.

Verrà rilasciata una copia conforme del verbale di ispezione al cliente.

Art. 5 TEMPISTICHE DI ESECUZIONE

Le attività di VP verranno effettuate nei termini previsti dalla normativa vigente.

Art. 6 RECLAMI E RICORSI

Per eventuali reclami/ricorsi sui nostri servizi, il cliente può:

a) contattare il numero telefonico 0961/750243

b) Inoltrare un reclamo/ricorso scritto all'indirizzo e-mail info@cmservizi.it o al numero fax 0961/367785 compilando il modulo Rapporto reclami e ricorsi (RR);

I reclami/ricorsi che perverranno attraverso il canale fax/mail dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti e i dati richiesti nel modulo reclami e ricorsi (RR).

Qualora il reclamo/ricorso sia effettuato telefonicamente, dovrà comunque essere fornita la documentazione utilizzando i canali FAX o email.

Non sono garantite le trattazioni dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra esposte.

Art. 7 FORO COMPETENTE

Per ogni controversia, il foro competente è quello di Catanzaro. La legge applicata è la Legge Italiana

Art. 8 INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI

Ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679, in materia di "Protezione dei dati personali", CM Servizi Srl con sede in Via C. Alvaro, 84 – 88100 Catanzaro, con riferimento alla qualifica di "Titolare" del trattamento dei dati, comunica che: l'acquisizione e il trattamento dei suoi dati personali sono necessari per poter evadere le sue richieste. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti manuali, informatici e/o telematici. I dati non saranno divulgati, saranno comunicati agli istituti bancari per le operazioni di pagamento. Informiamo che CM non sarà in grado di evadere l'ordine qualora non siano forniti questi dati e controfirmate le offerte riportanti in allegato tutte le autorizzazioni previste dal predetto Regolamento.