

# Documento informativo sull'attività professionale e sugli standard qualitativi

(ai sensi dell'art. 27-ter del Codice del Consumo – D.Lgs. 206/2005)

## 1. Premessa

L'Associazione Professionale **PolisMar International Association**, iscritta nell'elenco delle associazioni professionali non organizzate in ordini o collegi, adotta il presente documento per fornire informazioni chiare e trasparenti circa:

- le caratteristiche generali dell'attività professionale esercitata dagli iscritti;
- gli standard qualitativi richiesti ai propri aderenti;
- le garanzie offerte ai consumatori in caso di controversie con i singoli professionisti.

## 2. Attività professionale in generale

Gli iscritti all'Associazione svolgono attività professionali caratterizzate da:

- prestazioni di natura intellettuale e specialistica, rese in autonomia e responsabilità personale;
- servizi rivolti a privati, imprese, enti pubblici e privati, secondo le rispettive competenze;
- esercizio della professione nel rispetto della normativa vigente, del Codice del Consumo e del Codice di Condotta adottato dall'Associazione.

## 3. Standard qualitativi richiesti agli iscritti

Per garantire un livello elevato di professionalità, l'Associazione richiede ai propri iscritti:

1. **Qualificazione professionale**
  - possesso di master di I o II livello in PolisMaker o PolisMaking, esperienze documentabili o altre competenze idonee alla professione esercitata;
  - dichiarazione trasparente dei requisiti e delle competenze, verificata dall'Associazione.
2. **Aggiornamento continuo**
  - partecipazione obbligatoria ad attività formative, corsi o seminari organizzati o riconosciuti dall'Associazione;
  - mantenimento e sviluppo costante delle conoscenze tecniche e metodologiche.
3. **Qualità delle prestazioni**
  - rispetto dei principi di correttezza, trasparenza, buona fede e lealtà nei rapporti con i consumatori e gli utenti;
  - chiarezza preventiva in merito a modalità, costi e tempi delle prestazioni;
  - adozione di pratiche conformi agli standard professionali nazionali ed europei.
4. **Etica e deontologia**
  - divieto di pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole o denigratoria;
  - correttezza nei rapporti con colleghi e altri operatori;
  - tutela dei dati personali dei consumatori e rispetto della normativa vigente.

## 4. Gestione dei contenziosi con i singoli professionisti

In caso di controversie tra un consumatore e un professionista iscritto all'Associazione:

1. **Reclamo preliminare**
  - il consumatore può presentare reclamo scritto direttamente al professionista;
  - il professionista è tenuto a fornire risposta motivata e tempestiva.

## 2. Segnalazione all'Associazione

- qualora il reclamo non trovi adeguata soluzione, il consumatore può rivolgersi all'Associazione, presentando segnalazione circostanziata;
- l'Associazione attiva un'istruttoria tramite il **Comitato di Vigilanza**, che ascolta entrambe le parti.

## 3. Composizione della controversia

- l'Associazione promuove il ricorso a procedure di conciliazione e mediazione, volte a favorire una soluzione amichevole e rapida;
- se necessario, il Comitato di Vigilanza può proporre misure correttive o sanzionatorie nei confronti del professionista inadempiente (richiamo, sospensione, esclusione).

## 4. Garanzie per il consumatore

- l'intervento dell'Associazione è gratuito per il consumatore;
- le decisioni del Comitato sono comunicate per iscritto e motivate;
- resta salvo in ogni caso il diritto del consumatore di adire le vie legali ordinarie.

## 5. Pubblicità e aggiornamento del documento

Il presente documento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Associazione ed è reso disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

Esso è soggetto a periodico aggiornamento, al fine di recepire eventuali modifiche normative o miglioramenti negli standard professionali.