



Questo documento costituisce parte integrante del preventivo firmato dall'organizzazione cliente.

Il documento descrive i termini e le condizioni contrattuali ed è composto da quattro parti. Firmando il preventivo, il Cliente dichiara di aver scaricato questo documento contrattuale, di averlo letto attentamente e di accettarne pienamente il contenuto. Il Cliente è consapevole che la versione applicabile di questo documento contrattuale è l'ultima versione caricata sul sito web di Vireo: qualora gli obblighi contrattuali subissero un aggiornamento, la versione valida e aggiornata del documento sarebbe pertanto quella pubblicata e presente sul sito. Il documento si compone di:

Parte 1 - Contratto di certificazione ISO 13009: stabilisce l'accordo contrattuale tra le parti;

Parte 2 - Processo di certificazione: descrive il processo di certificazione ISO 13009, inclusa la spiegazione del tipo di audit e l'emissione del certificato;

Parte 3 - Gestione delle non conformità: illustra al cliente il tipo di non-conformità che possono emergere durante un audit e come gestire le non conformità;

Parte 4 - Riferimenti normativi: vengono elencati tutti i riferimenti normativi relativi ai servizi di certificazione ISO 13009 offerti da Vireo. Lo standard ISO 13009 può essere scaricato a pagamento dal sito ufficiale UNI: <https://store.uni.com/uni-iso-13009-2018>.

La certificazione sarà emessa dall'ente accreditato Vireo Srl. Tutti i costi per la certificazione saranno fatturati al cliente direttamente da Vireo, in base a quanto definito nel preventivo compilato e firmato dal Cliente.

Il contratto di certificazione ISO 13009 di Vireo si applica a tutti i servizi di valutazione e certificazione offerti e resi ai clienti di Vireo.

Parte 1 - Contratto di certificazione ISO 13009

Tra

VIREO SRL, Piazza de Gasperi 41, 35131 Padova (PD), Italy, VAT 04435670288

e

il Cliente

Vireo Srl offre servizi di certificazione di terza parte ("Servizi") affinché i clienti potenziali ed esistenti possano dimostrare la loro conformità ai criteri dello Standard ISO 13009, applicabili nei confronti dei clienti e degli utenti finali.

2. Scopo del Contratto

Questo documento, insieme alla richiesta di preventivo (quando accettato e firmato dal Cliente), costituirà i termini e le condizioni tra le parti per lo schema identificato nel documento del preventivo.

2.2 Nessun termine e condizione del Cliente si applicherà al Contratto.

2.3 Questo documento descrive i diritti, le responsabilità e i doveri di Vireo Srl e dell'impresa o organizzazione, come identificato nel Contratto (il "Cliente"), il cui Sistema/i ("Sistema" – si intende la struttura organizzativa, le responsabilità, le attività, le risorse e gli eventi che insieme forniscono procedure e metodi organizzati di implementazione per garantire la capacità del Cliente di soddisfare lo standard/i (lo "Standard") è stato o deve essere Certificato ("Certificato" – si intende che un Sistema è in funzione ed è soggetto a un certificato di conformità valido ("Certificato") rilasciato da Vireo Srl in conformità allo "Standard").

2.4 Il Certificato rilasciato da Vireo Srl copre solo i servizi all'interno dello scopo del Sistema del Cliente come certificato da Vireo Srl.

2.5 Il Cliente rimane l'unico responsabile per qualsiasi lacuna nei propri servizi o sistemi e dovrà difendere, proteggere e indennizzare Vireo Srl da qualsiasi reclamo, responsabilità e ogni lacuna, perdita, costo o spesa derivante da o in connessione con i suddetti servizi o con il Sistema.

3. Obblighi di Vireo

3.1. Vireo Srl nominerà auditor qualificati e competenti per condurre audit e valutazioni del Sistema del Cliente in conformità con le regole e le procedure dell'Ente di Accreditamento Accredia e i requisiti del sistema di gestione di Vireo Srl.

3.2. Vireo Srl garantirà che i servizi di audit e valutazione vengano forniti con una frequenza stabilita dai documenti normativi, affinché Vireo Srl possa mantenere la fiducia nell'efficienza continua del Sistema.

3.3. Vireo Srl emetterà il report di audit e di non conformità dopo ogni attività di audit.

3.4. Vireo Srl rilascerà un Certificato al termine positivo della valutazione iniziale di certificazione, in base al giudizio di Vireo Srl.

Il certificato per la gestione di stabilimenti balneari non può essere rilasciato in caso di pre-condizioni rilevate durante la valutazione iniziale di certificazione o la visita di rivalutazione. Le non conformità devono essere risolte prima dell'emissione del certificato e comunque non oltre 6 mesi dalla data di notifica della pre-

condizioni al Cliente. Le non conformità rilevate durante le visite annuali di sorveglianza devono essere chiuse entro 90 giorni dalla data di notifica al cliente, altrimenti la certificazione verrà sospesa.

3.5. Vireo emetterà una certificazione efficace e imparziale.

3.6. Vireo comunicherà qualsiasi cambiamento nello Standard e nei requisiti ai propri clienti.

3.7. Vireo fornirà informazioni ai clienti sulle proprie procedure di certificazione.

4. Obblighi del Cliente

4.1. Il Cliente si impegna a rispettare tutte le condizioni stabilite da Vireo Srl per il rilascio di un Certificato e riconosce che Vireo Srl ha diritti chiari ed espliciti per revisionare i requisiti di certificazione durante il periodo di validità del certificato.

4.2. Il Cliente acconsente che Vireo Srl utilizzi risorse esternalizzate ("l'outsourcer") per l'adempimento delle proprie obbligazioni relative a questo Contratto.

4.3. Il Cliente dovrà informare Vireo Srl di qualsiasi attività che possa creare un conflitto di interesse in relazione al suo Sistema Certificato.

4.4. Il Cliente dovrà fornire tutte le informazioni e gli accordi necessari per il processo di audit di certificazione e consentire l'accesso ai locali, al personale e ai registri del cliente per scopi di audit. Il Cliente dovrà inoltre consentire all'ente di accreditamento Accredia l'accesso indipendente ai locali del titolare del certificato, incluso l'accesso alle informazioni riservate. Tutte le informazioni raccolte saranno trattate sempre con la massima riservatezza, in conformità con le procedure di riservatezza e privacy di Vireo.

4.5. Il Cliente acconsente che Vireo Srl acceda ai locali dei suoi fornitori e outsourcer per scopi di audit.

Inoltre, il cliente dovrà:

4.6. Conformarsi a tutti i requisiti di certificazione applicabili.

4.7. Conformarsi a tutte le condizioni stabilite dall'ente di certificazione per concedere o mantenere la certificazione, inclusa l'implementazione di eventuali modifiche appropriate quando queste vengano comunicate dall'ente di certificazione.

4.8. Accettare che vengano svolte le visite di sorveglianza in base alle tempistiche stabilite, inclusi i diritti dell'ente di certificazione di eseguire audit non annunciati/annunciati con breve preavviso o audit aggiuntivi in loco per verificare che le non conformità siano state corrette; gli audit non annunciati o a breve preavviso possono essere effettuati secondo i seguenti criteri e condizioni:

- Tramite la procedura di ricorso e reclami l'ente di certificazione riceve reclami continui non gestiti in modo soddisfacente relativi a un cliente certificato.
- L'ente di certificazione ha prove di violazioni dello standard da parte di un cliente certificato.
- L'ente di certificazione riceve una richiesta per audit a breve preavviso o non annunciati.

4.9. Accettare di consentire gli audit da parte dell'ente di accreditamento.

4.10. Accettare che Accredia abbia il diritto di condurre una valutazione aggiuntiva al Programma di Sorveglianza di Vireo per investigare su incidenti e/o reclami o sui risultati di valutazioni consecutive o in altre circostanze ritenute necessarie da Accredia.

4.11. Accettare che Accredia abbia il diritto di condurre valutazioni non annunciate al di fuori del suo programma di Sorveglianza per affrontare rischi aumentati o accuse di gravi violazioni o negligenza dei Requisiti di Accredimento ISO 13009:2018.

Il Cliente accetta anche la possibilità di ricevere audit non annunciati sia da Vireo che dall'ente di accreditamento, sotto pena di non rilascio della certificazione o sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempimento all'obbligo, salvo che vi siano motivi giustificati.

Il Cliente si impegna ad accettare che gli ispettori Accredia possano effettuare visite di valutazione e altre attività di valutazione previste dal regolamento Accredia (ad esempio: visite non annunciate, attività di mystery audit, Market Surveillance Visit ecc...) presso i propri locali.

4.12. Accettare che le informazioni specificate siano pubblicate, come indicato nei documenti normativi Accredia/ISO applicabili.

4.13. Considerare la partecipazione di osservatori.

4.14. Accettare che un reclamo venga gestito inizialmente secondo la procedura di risoluzione delle controversie dell'ente di certificazione e, se non risolto, venga riferito all'ente di accreditamento/Accredia.

4.15. Presentare reclami relativi alla certificazione in coerenza con lo scopo della certificazione e non fare alcuna dichiarazione di conformità (o quasi conformità) con i requisiti di certificazione ISO 13009 fino a quando la certificazione non sia stata concessa.

4.16. Non fare dichiarazioni che lascino intendere che la certificazione si applichi ad attività e siti al di fuori dello scopo della certificazione.

4.17. Non utilizzare la propria certificazione in modo da danneggiare la reputazione dell'ente di certificazione o dell'ente di accreditamento (Accredia) e perdere la fiducia pubblica e non fare o permettere dichiarazioni riguardo alla propria certificazione che possano essere considerate fuorvianti o non autorizzate.

4.18. Non utilizzare o consentire l'uso del proprio documento di certificazione o di qualsiasi sua parte in modo fuorviante.

4.19. Mantenere un registro di tutti i reclami relativi alla conformità con i requisiti di certificazione e rendere tali registri disponibili all'ente di certificazione quando richiesto. Il Cliente deve anche:

- a) intraprendere azioni appropriate in relazione a tali reclami e a eventuali carenze riscontrate nel sistema che influenzano la conformità con i requisiti di certificazione ISO 13009;
- b) documentare le azioni intraprese;
- c) intraprendere tutte le azioni necessarie per l'indagine sui reclami.

4.20. Informare l'ente di certificazione entro dieci (10) giorni su cambiamenti nella proprietà, nella struttura dell'organizzazione (ad esempio, cambiamenti nel personale dirigente chiave), nei sistemi di gestione certificati o in circostanze che riguardano l'implementazione dei requisiti di certificazione ISO 13009.

4.21. Accettare che, in caso di riduzione, sospensione o revoca dello scopo dell'accredimento dell'ente di certificazione, la certificazione dei clienti interessati sarà sospesa entro 6 mesi dalla data di riduzione, sospensione o revoca dell'ambito di accreditamento.

4.22. Accettare che l'ente di certificazione ha il diritto di ritardare o posticipare la propria decisione sulla certificazione, al fine di considerare nuove o ulteriori informazioni che non sono state già prese in considerazione nel suo rapporto di audit e che, secondo l'opinione dell'ente di certificazione, potrebbero influenzare l'esito della sua valutazione.

4.23. Accettare che l'ente di certificazione non sarà obbligato a concedere, mantenere o accordare la certificazione, in una situazione in cui, a giudizio esclusivo dell'ente di certificazione, ciò possa danneggiare la reputazione dell'ente di certificazione.

4.24. Accettare che l'ente di certificazione e l'ente di accreditamento Accredia hanno il diritto di rivedere i requisiti di certificazione entro il periodo di validità della certificazione, compresa la revisione dei costi e delle tariffe.

4.25. Accettare che l'ente di certificazione e Accredia abbiano il diritto di accedere a informazioni riservate, esaminare la documentazione ritenuta necessaria e accedere all'attrezzatura, ai locali, alle aree, al personale e agli enti che forniscono servizi esternalizzati ai clienti.

4.26. Accettare che l'ente di certificazione abbia il diritto di utilizzare le informazioni portate alla sua attenzione per seguire eventuali abusi del marchio Accredia e dei diritti di proprietà intellettuale detenuti da essa.

4.27. Riconoscere il titolo dei diritti di proprietà intellettuale di Accredia e che Accredia mantiene la piena proprietà dei diritti di proprietà intellettuale e che nulla deve essere interpretato come un diritto per il cliente di utilizzare o fare in modo che vengano utilizzati i diritti di proprietà intellettuale.

4.28. Accettare che l'ente di certificazione abbia il diritto di sospendere e/o revocare la sua certificazione con effetto immediato se, a suo insindacabile giudizio, il cliente non è conforme alle condizioni indicate per il mantenimento della certificazione.

4.29. Accettare di fornire copie dei documenti di certificazione ad altri, riprodotti nella loro interezza o come specificato nello schema di certificazione, se applicabile.

4.30. Deve essere conforme ai requisiti imposti dall'ente di certificazione o dallo schema di certificazione, quando fa dichiarazioni relative alla propria certificazione all'interno di materiale promozionale (documenti, brochure o materiale pubblicitario).

4.31. Soddisfare i seguenti obblighi in caso di sospensione o revoca della certificazione:

- a) cessare immediatamente di fare dichiarazioni che implicano la conformità ai requisiti per la certificazione;
- b) identificare tutti gli stakeholder esistenti, informarli per iscritto della sospensione o revoca entro 3 giorni dalla stessa e mantenerne evidenza;
- c) collaborare con l'ente di certificazione e con Accredia per consentire all'ente di certificazione o a Accredia di confermare che questi obblighi siano stati rispettati.

4.32. Soddisfare i seguenti ulteriori obblighi in caso di revoca della certificazione:

- a) restituire il certificato all'ente di certificazione o distruggere l'originale, e impegnarsi a distruggere eventuali copie elettroniche e stampate in proprio possesso;
- b) a proprie spese, rimuovere tutti gli usi del nome, delle iniziali, del logo, del marchio di certificazione o dei marchi Accredia dai propri documenti, materiali pubblicitari o di marketing.

4.33. Comunicare correttamente il significato della certificazione, evitando dichiarazioni fuorvianti e ritirando i riferimenti alla certificazione a seguito di qualsiasi cessazione.

5. Sospensione o Ritiro della Certificazione

5.1. Vireo Srl avrà il diritto di sospendere o revocare la certificazione del Cliente e si riserva il diritto di rendere pubblico il fatto che tale azione è stata intrapresa quando, a giudizio ragionevole di Vireo Srl:

- a) gli atti, le omissioni o la condotta del Cliente danneggiano o potrebbero danneggiare la reputazione di Vireo Srl, dell'ente Accredia o dei suoi standard;
- b) il Cliente rappresenta, promuove o pubblicizza qualsiasi Sistema che è al di fuori dello scopo della sua Certificazione come Certificato da Vireo Srl;
- c) il Cliente fa dichiarazioni fraudolente o fornisce a Vireo Srl informazioni inesatte o fuorvianti, che non vengono corrette entro tre giorni lavorativi o immediatamente dopo essere stato informato da Vireo Srl;
- d) il Cliente viola qualsiasi termine del presente Contratto;
- e) il Cliente non è in grado di mantenere, o dimostrare di avere, un sistema efficace per garantire l'affidabilità del Certificato;

5.2. Gestione della sospensione:

- a) Il certificato sarà sospeso se le non conformità non vengono risolte entro il termine richiesto. Se viene rilevata una singola non conformità relativa a una violazione critica, la sospensione del certificato sarà immediata, dopo il controllo del report.
- b) Vireo Srl sospenderà il certificato anche per mancato pagamento o mancata pianificazione delle visite di sorveglianza entro i termini predefiniti.

5.3. La durata massima della sospensione è di 3 mesi. Dopo tale periodo, la certificazione sarà ritirata.

5.4. Laddove lo ritenga opportuno, Vireo Srl può, a sua discrezione, informare il Cliente della sua intenzione di sospendere o ritirare la certificazione e concedere al Cliente un'opportunità ragionevole per intraprendere azioni correttive, entro i tempi che Vireo Srl potrà ragionevolmente stabilire, prima che la sospensione o il ritiro abbia effetto.

5.5. In caso di sospensione o ritiro della certificazione, il Cliente dovrà cessare immediatamente di fare dichiarazioni che implicano il rispetto dei requisiti per la certificazione.

6. Ricorsi e reclami

L'azienda può presentare un reclamo relativo al servizio offerto o in riferimento alle decisioni prese da Vireo. I clienti che desiderano presentare un reclamo o un ricorso sulle decisioni di Vireo Srl devono farlo in conformità con i Processi di Reclami e Ricorsi di Vireo Srl. La procedura è disponibile nella sezione di download del sito web. Vireo darà riscontro formale sull'esito alla fine del processo di revisione del reclamo. Se non è possibile risolvere il reclamo direttamente, è possibile presentare un reclamo formale ad Accredia. Presentare un reclamo non influisce sulla validità del certificato.

7. Materialità

Vireo Srl svolge la propria attività di audit attraverso un processo di campionamento per determinare se il Sistema è conforme allo Standard. Qualsiasi dichiarazione di conformità rilasciata da Vireo Srl sotto forma di rapporti, certificati o altre comunicazioni si basa su questi processi di campionamento. Vireo Srl non

garantisce, rappresenta né si impegna a dichiarare che tali dichiarazioni implicano che tutte le attività siano conformi agli Standard pertinenti al momento dell'audit o che, successivamente all'attività di audit, le attività sottoposte ad audit continueranno a essere conformi agli Standard pertinenti. Il Cliente si impegna a informare tutti gli stakeholder sulle disposizioni contenute in questa Clausola. Vireo Srl non si assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente nel caso in cui il Cliente subisca perdite o reclami nel caso in cui venga rilevato che il Sistema non è conforme agli Standard.

8. Tariffe di certificazione

Le tariffe sono indicate per i servizi concordati sulla base dell'assunzione che le informazioni fornite dal Cliente siano accurate e complete.

Le tariffe dettagliate sono incluse nel preventivo.

Ogni pagamento dovrà essere effettuato a favore di Vireo.

In caso di mancato adempimento agli obblighi di pagamento, Vireo avrà il diritto di sospendere o ritirare la certificazione secondo l'articolo 5 del presente documento.

9. Terminazione

9.1. Ciascuna delle parti può terminare il Contratto:

Mediante avviso

Ciascuna delle parti può dare un preavviso scritto di tre mesi all'altra e il Contratto terminerà al termine di tale periodo.

Oppure senza avviso in questi casi:

- Immediatamente, qualora una delle parti venga informata per iscritto dall'altra in merito a una violazione materiale del presente Contratto e tale violazione non venga risolta entro 14 giorni dalla data di ricevimento dell'avviso.

- Se una delle parti entra in liquidazione, amministrazione controllata o se viene nominato un amministratore per tutta o parte dell'attività di essa. Se una delle parti cessa di esercitare l'attività, del tutto o in parte.

9.2. In caso di cessazione del Contratto (eccetto nel caso di violazione materiale da parte di Vireo Srl), il certificato rilasciato da Vireo ai sensi del presente Contratto perderà immediatamente la sua validità e il Cliente dovrà distruggere tutte le copie elettroniche e cartacee relativi alla certificazione e, a proprie spese, rimuovere tutte le dichiarazioni, marchi di servizio, marchi, altri nomi o loghi e opere protette da copyright da documenti, materiale pubblicitario e di marketing con effetto immediato. Il Cliente dovrà confermare per iscritto che questi obblighi sono stati rispettati e dovrà fornire piena collaborazione per consentire a Vireo Srl e al suo Ente di Accreditamento di svolgere le eventuali attività di verifica necessarie.

10. Indennità

10.1. 10.1. Il Cliente dovrà indennizzare pienamente ed efficacemente Vireo Srl e mantenerla indenne da qualsiasi perdita o danno a proprietà, costi, spese, reclami, azioni, richieste e responsabilità derivanti da o causati da:

- a. L'uso o l'abuso da parte del Cliente di qualsiasi Certificato, licenza, logo, marchio di servizio o marchio fornito da Vireo Srl in conformità con il Contratto;
- b. Qualsiasi violazione del Contratto da parte del Cliente;
- c. Malattia, infortunio o morte di qualsiasi dipendente di Vireo Srl, del Cliente, dei suoi subappaltatori, fornitori o clienti, insieme a qualsiasi loro dipendente, agente o direttore, salvo che non derivi dalla negligenza di Vireo Srl, e
- d. Danno o perdita di proprietà o attrezzature di proprietà, in locazione o utilizzate da Vireo Srl, salvo che non derivi dalla negligenza di quest'ultima.

10.2. Il Cliente riconosce con la presente che una violazione, inadempimento o non conformità da parte sua dei doveri e degli obblighi previsti dal Contratto potrebbe determinare che Vireo Srl si trovi in violazione, inadempimento, non conformità dei suoi doveri, responsabilità e obblighi nei confronti di terzi, in modo tale che Vireo Srl sarà responsabile per danni o subirà perdite, costi o spese. Le parti concordano che tali conseguenze costituiscono il prevedibile risultato diretto di un inadempimento del Cliente.

11. Confidenzialità

Salvo diversa previsione di legge o richiesta dell'Ente di Accreditamento Accredia, Vireo Srl e il Cliente si impegnano a mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni acquisite in virtù del Contratto — direttamente o tramite propri dipendenti e agenti — e a non divulgarle a terzi senza il previo consenso scritto dell'altra parte. Tale obbligo non si applica alle informazioni che:

- erano già legittimamente in possesso della parte interessata prima dell'avvio delle trattative contrattuali;
- erano già di pubblico dominio o lo diventino successivamente, purché ciò non sia conseguenza di una violazione della presente clausola;
- debbano essere divulgate per obbligo di legge.

Gli obblighi di riservatezza sopra descritti restano in vigore anche dopo la cessazione del Contratto.

12. Foro competente

Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con la legge italiana ed europea e le parti si sottoporranno alla giurisdizione del Tribunale di Padova.

13. Periodo di validità

I presenti Termini e Condizioni si intendono validi ed applicati per l'intera durata di validità del certificato, inclusi eventuali rinnovi, proroghe o riemissioni dello stesso.

Parte 2 – Processo di Certificazione

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata

Un'organizzazione che decide di ottenere la certificazione ISO 13009, o che detiene un certificato valido, è sempre tenuta a identificare una persona di riferimento per la certificazione, che può fungere da intermediario per ogni necessità organizzativa e di conformità allo Standard. Durante gli audit, è richiesta la presenza del personale interessato e della persona di riferimento ISO 13009, la disponibilità a coordinare l'organizzazione degli audit e a raccogliere le evidenze necessarie. L'organizzazione sarà sempre avvisata degli audit che Vireo intende effettuare (salvo eventuali audit non annunciati) e l'organizzazione di questi sarà sempre gestita in modo da minimizzare l'impatto sull'attività dell'azienda, cercando di conciliare le esigenze dell'audit con l'attività svolta e la eventuale stagionalità della struttura. Durante l'audit, la persona di riferimento ISO 13009 sarà sempre informata sull'andamento dell'audit e le eventuali non conformità saranno illustrate e discusse in base ai requisiti dello standard.

Costi di certificazione: preventivo e contratto

Il primo passo per formalizzare l'inizio del processo di certificazione ISO 13009 è ricevere un preventivo tecnico-economico da Vireo. I costi di certificazione vengono definiti dopo un colloquio con un tecnico di Vireo. Durante questo colloquio, verrà chiesta all'organizzazione una descrizione della stessa e una definizione preliminare del suo scopo di certificazione (siti coperti, attività svolte, servizi offerti, ecc.). Vireo determinerà i costi di certificazione in base alla propria politica tariffaria che si basa sulle caratteristiche dello stabilimento richiedente (dimensioni, attività, strutture...) e invierà un preventivo. Con la firma e pertanto accettazione del preventivo, il Cliente dichiara di aver scaricato questo documento contrattuale, di averlo letto attentamente e di accettarne i termini.

Durata e frequenza degli audit

Relativamente alla durata degli audit, per ciascun sito essa viene calcolata sommando una componente fissa (A) e una componente variabile (B). La componente A è pari a 4 ore, destinate ai requisiti di governance e ai requisiti trasversali, mentre la componente B è variabile e corrisponde alla somma delle ore attribuite a ciascun servizio incluso nel campo di applicazione, con almeno 0,5 ore per ogni servizio erogato.

La presenza di esperti/e nel team di audit non è obbligatoria, ma eventualmente necessaria per completare le competenze del gruppo di audit se non già soddisfatte. Il tempo impiegato dagli/dalle esperti/e (esperti/e tecnici/che), ai fini della durata dell'audit, deve essere conteggiato al 50%.

Per quanto riguarda la validità del certificato e la periodicità delle verifiche, il ciclo di certificazione ha durata triennale e il programma di audit deve prevedere almeno una verifica di sorveglianza ogni anno. Le sorveglianze di mantenimento devono essere condotte annualmente, garantendo nell'arco del ciclo la copertura integrale di tutti i requisiti di governance, trasversali e dei servizi, con una durata dei mantenimenti e del rinnovo uguale a quella della verifica iniziale.

Audit di Main Assessment (MA)

Quando l'organizzazione ritiene di aver preparato adeguatamente il proprio sistema di gestione della sostenibilità per soddisfare tutti i criteri ISO 13009 applicabili, Vireo designa un auditor per effettuare l'audit di certificazione. Le verifiche iniziali e di sorveglianza/rinnovo possono essere effettuate anche al di fuori della stagione balneare, a condizione che i servizi principali e accessori inclusi nel campo di applicazione della certificazione siano effettivamente operativi e pertanto oggettivamente verificabili al momento dell'audit.

Durante la stagione balneare invernale, il servizio benessere in spiaggia si intende operativo se è presente una configurazione in forma ridotta e non inferiore al 30% delle strutture ombreggianti e degli arredi equivalente a quella della stagione balneare estiva.

La data e l'orario della visita saranno concordati direttamente tra l'organizzazione e l'auditor. L'auditor invierà un piano di audit al cliente prima dell'audit.

Il cliente ha il diritto di chiedere la sostituzione degli auditor in caso di conflitti di interesse: se il cliente desidera esprimere riserve sui nomi degli auditor assegnati, deve motivarle per iscritto a Vireo entro tre giorni lavorativi dal ricevimento del piano di audit. Le motivazioni saranno valutate da Vireo secondo la sua

Procedura "OP applicant CH concerns" e la sostituzione potrà essere accettata o meno se non vi sono motivi validi e giustificati. Questo diritto è valido anche per gli audit successivi.

L'audit inizia sempre con una riunione di apertura e termina con una riunione di chiusura. L'auditor condurrà un'ispezione presso la struttura balneare per verificarne la conformità ai criteri ISO 13009 applicabili, sia dal punto di vista documentale che pratico. Verranno verificati tutti i processi coinvolti nella certificazione e saranno svolte interviste con le persone coinvolte in questi processi.

Qualora il Cliente affidi in subappalto uno o più servizi:

- se tali servizi sono erogati da terzi sotto il controllo dell'operatore balneare, la loro valutazione sarà obbligatoriamente inclusa nel programma di audit; tale esclusione non si applica per i servizi principali definiti dalla norma;
- se l'operatore balneare non esercita alcun controllo diretto sui servizi offerti da terzi, tali servizi non possono rientrare nel campo di applicazione della certificazione;

Eventuali criteri dello Standard ISO 13009 che non risultano soddisfatti parzialmente o totalmente verranno identificati come osservazioni o non conformità e discussi con il responsabile della certificazione della struttura. Tali non conformità dovranno essere gestite e chiuse dall'organizzazione entro scadenze prestabilite (si veda la parte 3).

Certificazione

Seguendo le raccomandazioni dell'auditor, il rapporto di certificazione viene esaminato da un auditor qualificato e indipendente per confermare l'esito della verifica effettuata. Il passo successivo è la decisione relativa alla certificazione da parte di un membro del Comitato Decisionale. Una volta che il rapporto è stato finalizzato, se non ci sono non conformità, il certificato viene rilasciato con una validità di 3 anni.

Sorveglianze annuali

Sono previste due visite di sorveglianza, su base annuale, per mantenere attiva la certificazione e verificare la continua conformità dell'organizzazione ai requisiti dei criteri ISO 13009 applicabili. Il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale deve essere effettuato non oltre 12 mesi dalla data della decisione di certificazione. Le due visite di sorveglianza sono pianificate rispettivamente dopo circa 10 e 22 mesi dall'ottenimento della certificazione. Durante questi controlli, l'auditor può emettere non conformità che devono essere gestite e chiuse come per l'Audit di Valutazione Principale.

Audit di Re-Assesment (RA)

Una visita di rivalutazione completa è necessaria al termine di ogni ciclo di certificazione (3 anni) per consentire il rinnovo del certificato e l'inizio di un nuovo periodo di certificazione.

Parte 3 - Gestione delle Non Conformità

Durante l'audit, l'auditor ha il compito di individuare le risultanze che possono indicare una non conformità che influisce sulla capacità del cliente di continuare a soddisfare i criteri di certificazione ISO 13009 e raggiungere i risultati attesi, nonché di identificare le fasi iniziali di problemi che, pur non costituendo ancora una non conformità, potrebbero generarne una futura se non affrontati tempestivamente. Qualsiasi non conformità rilevata durante la fase di valutazione principale o di rivalutazione è una pre-condizione che impedisce l'emissione del certificato fino a quando questa non viene risolta.

Tutte le non conformità rilevate devono essere trasformate in richieste di azione correttiva e registrate nella checklist ISO 13009, mentre i problemi non ancora configurabili come non conformità vengono registrati come opportunità di miglioramento. Ogni richiesta di azione correttiva deve includere almeno la descrizione della non conformità, le evidenze oggettive su cui si basa e la tempistica entro cui il titolare del certificato dovrà porvi rimedio. Le non conformità vengono presentate al titolare del certificato o al cliente durante la riunione di chiusura dell'audit e mantenute in forma di registrazione nella pagina dedicata della checklist ISO 13009. Vireo provvede inoltre a informare per iscritto il titolare del certificato di tutte le non conformità rilevate.

Tempi di chiusura per le non conformità

Le non conformità rilevate durante le visite di sorveglianza devono essere chiuse entro 30 giorni dalla data di notifica delle non conformità al cliente.

Se il Cliente NON ha intrapreso alcuna azione OPPURE se le azioni intraprese e le prove fornite entro il termine stabilito NON sono soddisfacenti, la certificazione sarà sospesa alla data di scadenza.

Le pre-condizioni (in caso di MA e RA) devono essere chiuse entro 6 mesi dalla data di notifica al cliente, tenendo conto del periodo di apertura dello stabilimento balneare. In caso contrario è necessaria una nuova valutazione completa.

Sospensione o ritiro della certificazione

La sospensione della certificazione ISO 13009 può essere disposta in caso di mancata chiusura delle non conformità, mancato pagamento delle fatture o mancata pianificazione dell'audit di sorveglianza. La durata massima della sospensione è di 3 mesi. Dopo tale periodo, la certificazione sarà ritirata.

In entrambi i casi, il titolare del certificato deve essere informato per iscritto tramite una lettera che chiarisca lo stato della certificazione, la data di decorrenza, le motivazioni e, in caso di sospensione, le azioni necessarie per il ripristino, con l'obbligo di cessare qualsiasi riferimento pubblico alla certificazione fino alla sua eventuale reintegrazione.

Tutta la documentazione relativa a questi processi viene conservata e aggiornata a cura dell'amministrazione.

Parte 4 – Riferimenti normativi

- UNI ISO 13009:2018 – Turismo e servizi correlati. Requisiti e raccomandazioni per la gestione delle spiagge.
- ISO/IEC 17065:2012 – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi.
- RG-01: regolamento Accredia per l'accreditamento degli organismi di certificazione, ispezione, validazione e verifica - parte generale
- RG-01-03: regolamento Accredia per l'accreditamento degli organismi di certificazione del prodotto/servizio/processo
- RG-09 -Regolamento per l'utilizzo del logo e del marchio ACCREDIA
- Circolare ACCREDIA DC N° 15/2026– Requisiti specifici per lo schema ISO 13009.
- Allegato 1 Requisiti ed evidenze minime (16/04/2026).