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 GSTC: stabilisce l'accordo contrattuale tra le parti;

Parte 2 - Processo di certificazione: descrive il processo di certificazione GSTC, 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 GSTC offerti da Vireo. Gli Standard GSTC possono essere scaricati dal sito web GSTC: https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria.

Firmando il preventivo, l'organizzazione dichiara:

- l'assenza di qualsiasi associazione con entità che sono state perseguitate con successo per lavoro forzato e/o violazioni ambientali;
- di non essere stata perseguita con successo per violazioni delle leggi sul lavoro forzato e/o sull'ambiente negli ultimi 2 anni;
- che il proprio certificato non è stato ritirato negli ultimi 2 anni e di non aver adottato azioni correttive successive;
- che il proprio certificato non è stato sospeso negli ultimi 6 mesi e di non aver adottato azioni correttive successive.

Vireo Srl può operare direttamente o mediante un accordo di outsourcing per la fornitura dei servizi di certificazione GSTC, con le seguenti entità approvate (di seguito denominate "outsourcer"):

- Vireo Sustainable Certification Sdn. Bh., nota anche come Vireo SouthEast Asia, con sede in Malaysia, A-2-15, Sunsuria Forum, Jalan Setia Dagang Al U13/AL, Setia Alam, 40170, Shah Alam, Selangor. Numero di registrazione: 1430526-H
- Planethica LTD, nota anche come Vireo UK, con sede nel Regno Unito, 86-90, Paul Street, EC2A 4NE, London. Numero di registrazione: 15743842.
- Shanghai Leading Certification Co., Ltd., nota anche come Vireo China, con sede in Cina, Room 603, Building 43, No.51, Kangpu Road, Shanghai. Numero di registrazione: 91310115MA1HBGQA5Q.
- Sustainable Certification Center Inc., nota anche come Vireo Japan, con sede in Giappone, 705 Château Le Rêve, 1-319 Minami 1 Nishi 15, Chuo-ku, Sapporo, Hokkaido. Numero di registrazione: 4300-01-095469.
- AVRV AE-Inspection Assessment Certification, nota anche come Vireo Hellas, con sede in Grecia, 24 Irakleiou str 19004, Spata Attikis. Numero di registrazione: EL998101225

Si concorda che l'outsourcer, nel suo ruolo di outsourcer di aerea, tramite l'accordo autorizzato con Vireo Srl (ente di certificazione accreditato), intende fornire al Cliente i servizi di valutazione iniziale e successiva sorveglianza annuale in conformità agli Standard GSTC.

La certificazione sarà emessa dall'ente accreditato Vireo Srl. Tutti i costi per la certificazione saranno fatturati al cliente direttamente da Vireo o dall'outsourcer. Questo è definito in base all'organizzazione che ha inviato il preventivo.

Il Contratto di Certificazione GSTC di Vireo si applica a tutti i servizi di valutazione e certificazione offerti e resi ai clienti di Vireo e dei suoi outsourcer.

Parte 1 - Contratto di certificazione GSTC

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 GSTC, 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/schemi identificati 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 Tour Operator, Hotel, MICE, Attraction e Destinazione non può essere rilasciato in caso di non conformità rilevate durante la valutazione iniziale di certificazione. Le non conformità devono essere risolte prima dell'emissione del certificato. Le non conformità rilevate durante la valutazione iniziale di certificazione

devono essere chiuse entro le tempistiche stabilite, altrimenti sarà necessario svolgere un nuovo audit di valutazione completo.

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. Nel caso di certificazione di gruppo/multisito, il responsabile del gruppo/l'ufficio centrale dovrà impegnarsi inoltre a rispettare i requisiti di certificazione per la certificazione di gruppo/multisito.

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 (il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale dovrà essere condotto entro 12 mesi dalla data di emissione della certificazione), 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 maggiori 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 degli 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 GSTC e Accredia abbiano il diritto di condurre una valutazione aggiuntiva al Programma di Sorveglianza GSTC per investigare su incidenti e/o reclami o sui risultati di valutazioni consecutive o in altre circostanze ritenute necessarie da GSTC.

4.11. Accettare che GSTC e Accredia abbiano 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 Accreditamento GSTC.
Il Cliente accetta anche la possibilità di ricevere audit non annunciati sia da Vireo che dall'ente di accreditamento o dal proprietario dello schema (Accredia, GSTC), 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 mistery audit, Market Surveillance Visit ecc…) presso i propri locali.

4.12. Accettare che le informazioni specificate siano pubblicate, come indicato nei documenti normativi GSTC 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 e, infine, a GSTC.

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 GSTC fino a quando la certificazione non sia stata concessa.

4.16. Non lasciare 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, di GSTC 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 GSTC;

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 GSTC. Per le organizzazioni multi-sito, sarà necessario segnalare eventuali cambiamenti nei siti, inclusa la chiusura di uno qualsiasi di essi. Per le certificazioni di gruppo, il responsabile del gruppo (group manager) dovrà riferire

annualmente all'ente di certificazione anche eventuali cambiamenti nelle procedure di gestione del gruppo e fornire commenti e azioni riguardo a eventuali carenze nel sistema.

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

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 GSTC 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, GSTC e l'ente di accreditamento/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 dei marchi GSTC e Accredia e dei diritti di proprietà intellettuale detenuti da GSTC.

4.27. Accettare di utilizzare il Logo GSTC in conformità con i termini e le condizioni del Logo GSTC. Il Cliente non ha diritto di utilizzare il logo ACCREDIA.

4.28. Riconoscere il titolo dei diritti di proprietà intellettuale di GSTC e che GSTC 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.

4.29. 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.

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

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

a) cessare immediatamente di fare qualsiasi uso dei marchi GSTC o 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 tre (3) giorni dalla stessa e mantenerne evidenza;

c) collaborare con l'ente di certificazione e con GSTC per consentire all'ente di certificazione o a GSTC 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 GSTC 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 con un preavviso scritto di 7 giorni (o con effetto immediato in caso di necessità urgente) 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 di accreditamento/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;

f) per la certificazione multi-sito: Vireo sospenderà o revocherà il certificato nella sua interezza se l'ufficio centrale o uno dei siti non adempie ai criteri necessari per il mantenimento della certificazione;

g) per la certificazione di gruppo: Vireo sospenderà o revocherà il certificato nella sua interezza se il responsabile del gruppo o uno dei membri del gruppo non adempie ai criteri necessari per il mantenimento della certificazione.

5.2. Gestione della sospensione:

a) Vireo Srl sospenderà immediatamente il certificato (dopo il controllo del report) se durante la sorveglianza vengono rilevate più di 10 non conformità gravi. Il certificato sarà sospeso anche se le non conformità gravi 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) Per la Certificazione di Gruppo: Vireo Srl sospenderà il certificato nella sua interezza se il responsabile del gruppo o uno dei membri del gruppo non adempiono ai criteri necessari per mantenere attivo il certificato.

Quando il sistema di gestione della sostenibilità (SMS) non funziona o quando vi è un rischio diretto che i servizi non rispettino gli standard o che servizi non certificati vengano venduti come certificati, Vireo sospenderà la certificazione dell'intero gruppo.

c) Per la certificazione Multi-sito: Vireo sospenderà il certificato per intero se l'ufficio centrale o uno dei siti non adempiono ai criteri necessari per mantenere attivo il certificato.

Se uno qualsiasi dei siti presenta una non conformità grave, Vireo non dovrà: (i) Rilasciare un certificato a nessuna delle sedi della rete fino a quando non sarà completata un'azione correttiva soddisfacente (solo per la certificazione iniziale e il rinnovo della certificazione); (ii) escludere un sito particolare a causa di una non conformità grave in quel sito (nel caso di sorveglianza).

5.3. La durata massima della sospensione è di tre (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 utilizzare qualsiasi marchio associato a Vireo Srl e GSTC e cessare 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. Se non è possibile risolvere il reclamo direttamente, è possibile presentare un reclamo formale ad Accredia e/o GSTC. 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(agli) 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 implichino 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 per i servizi 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 o dell’outsourcer.

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 Vireo Srl rilasciato ai sensi del presente Contratto perderà immediatamente la sua validità e il Cliente cesserà di avere il diritto di utilizzare lo stesso o qualsiasi logo o marchio di Vireo Srl e del suo Ente di Accreditamento/Accredia e 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 personale 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 (eccetto nei casi in cui Vireo Srl sia responsabile ai sensi della Clausola immediatamente precedente (Responsabilità)).

10.2. Il Cliente riconosce con la presente che una violazione, inadempimento, non conformità o mancato adempimento da parte sua dei doveri e degli obblighi previsti dal Contratto potrebbe determinare che Vireo Srl si trovi in violazione, inadempimento, non conformità o mancato adempimento 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. Qualsiasi danno, perdita, costo e spesa di tale natura è con la presente concordato essere previsto dalle parti come i probabili risultati di tale violazione, inadempimento, non conformità o mancato adempimento da parte del Cliente dei suoi doveri e obblighi.

11. Confidenzialità

Salvo quanto richiesto dalla legge o richiesto dall'Ente di Accreditamento/Accredia, Vireo Srl e il Cliente tratteranno come strettamente confidenziale e non divulgheranno a terzi senza il previo consenso scritto dell'altra parte, qualsiasi informazione che giunga in loro possesso, nel possesso dei loro dipendenti, agenti o altri in virtù del Contratto, a condizione che questa Clausola non si estenda alle informazioni che erano legittimamente in possesso della parte interessata prima dell'inizio delle trattative che hanno portato alla stipula del Contratto o che erano già di pubblico dominio o che diventino tali in futuro (a meno che non derivi da una violazione di questa Clausola) o che debbano essere divulgate per legge. Gli obblighi di cui sopra riguardo alla riservatezza rimarranno in vigore anche dopo la cessazione del Contratto.

12. Foro competente

Per Vireo Srl: 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.

Per Vireo UK: Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con le leggi dell'Inghilterra e del Galles e le parti si sottoporranno alla giurisdizione della High Court of Justice di Londra.

Per Vireo SouthEast Asia: Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con le leggi della Malesia e le parti si sottoporranno alla giurisdizione del Tribunale in Malesia.

Per Vireo China: Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con le leggi della Cina e le parti si sottoporranno alla giurisdizione del Tribunale di Shanghai.

Per Vireo Japan: Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con le leggi del Giappone e le parti si sottoporranno alla giurisdizione del Tribunale di Sapporo.

Per Vireo Hellas: Tutte le questioni derivanti o associate a questo Contratto saranno regolamentate in conformità con le leggi della Grecia e le parti si sottoporranno alla giurisdizione del Tribunale di Atene.

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 ri-emissioni dello stesso.

Parte 2 – Processo di Certificazione

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata
Un'organizzazione che decide di ottenere la certificazione GSTC, 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 agli standard. Durante gli audit, è richiesta la presenza del personale interessato e della persona di riferimento GSTC, 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 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 GSTC 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 GSTC è ricevere un preventivo tecnico-economico da Vireo o dal suo outsourcer. I costi di certificazione vengono definiti dopo un colloquio con un tecnico di Vireo o dell'outsourcer. 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 o il suo prestatore di servizi esterno determineranno i costi di certificazione in base alla propria politica tariffaria e alle caratteristiche del richiedente (dimensioni, attività, strutture…) e invieranno un preventivo. Oltre ai costi di certificazione, Vireo raccoglie durante le sorveglianze annuali la tassa per l'uso del logo GSTC, una tassa fissa che non dipende dall'Organismo di Certificazione, che viene raccolta da Vireo e pagata a GSTC. Una volta che il cliente restituisce il preventivo firmato e completato, dichiara di aver scaricato questo documento contrattuale, di averlo letto attentamente e di accettarne i termini.

Audit di pre-valutazione (opzionale)
Questa fase, opzionale per le organizzazioni, consente di sviluppare un'analisi delle lacune (gap-analysis) per identificare le principali carenze e punti deboli nel sistema prima dell'Audit di Valutazione Principale. L'auditor avrà una discussione dettagliata con l'organizzazione sull'implementazione dei criteri GSTC e potrà spiegare e chiarire tutti gli aspetti dei criteri che non sono completamente chiari. Successivamente, verrà inviato un report dal quale sarà possibile comprendere quali siano i punti di forza e le carenze riguardo alla corretta applicazione dei Criteri GSTC.
In nessun caso i risultati del pre-assessment possono essere considerati vincolanti, e questo audit può essere effettuato solo una volta con una durata non superiore a quella di un audit di certificazione.

Audit di Main Assessment
Quando l'organizzazione ritiene di aver preparato adeguatamente il proprio sistema di gestione della sostenibilità per soddisfare tutti i criteri GSTC applicabili, Vireo o il prestatore di servizi esterno designano un auditor per effettuare l'audit di certificazione. 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 ricettiva per verificarne la conformità ai criteri GSTC applicabili, sia dal punto di vista documentale che pratico. Verranno verificati tutti i processi aziendali coinvolti nella certificazione e saranno svolte interviste con le persone coinvolte in questi processi.

Eventuali criteri GSTC 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.

Certificazione
Sulla base delle raccomandazioni formulate dall'auditor, il rapporto di certificazione è sottoposto a verifica da parte di un auditor qualificato e indipendente, non coinvolto nel processo di audit, al fine di confermare l'esito della verifica svolta.
Una volta completata la verifica del rapporto GSTC, si applica uno dei seguenti scenari:
Opzione 1 – Qualora il rapporto evidenzi una o più Non Conformità Minori, o Non Conformità Maggiori, esso viene restituito al cliente affinché vengano attuate le opportune azioni correttive (vedere Parte 3 – Gestione delle Non Conformità). Solo dopo che tutte le problematiche individuate sono state risolte in modo soddisfacente, il rapporto viene trasmesso per il Riesame e la Decisione di Certificazione.
Opzione 2 – Qualora non vengano rilevate Non Conformità Minori, o Non Conformità Maggiori, il rapporto GSTC viene trasmesso direttamente al Riesame e alla Decisione di Certificazione.
La fase successiva consiste nella Decisione di Certificazione, assunta da un membro del Comitato Decisionale. Una volta finalizzato il rapporto, viene emesso il certificato, con una validità di tre 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 GSTC 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 rinnovo
Una visita di ri-valutazione 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

Definizioni:
Non conformità minore: Una non-conformità che non influisce sulla capacità del cliente di continuare a soddisfare i criteri di certificazione GSTC e raggiungere i risultati previsti.
Non conformità maggiore: Una non-conformità che influisce sulla capacità del cliente di continuare a soddisfare i criteri di certificazione GSTC e raggiungere i risultati attesi. Le non-conformità possono essere classificate come maggiori nei seguenti casi:
● se ci sono prove che il controllo del processo non è efficace, o che i prodotti o i servizi non soddisfano i requisiti specificati;
● un numero di non-conformità minori associate allo stesso requisito o argomento potrebbe dimostrare un fallimento sistemico e, quindi, costituire una non-conformità maggiore.

Il certificato per Tour Operator, Hotel, MICE, Attraction e Destinazioni non può essere rilasciato in caso di non conformità rilevate durante la valutazione iniziale di certificazione. Le non conformità devono essere risolte prima dell'emissione del certificato. Le non conformità rilevate durante la valutazione iniziale di certificazione devono essere chiuse entro le tempistiche stabilite, altrimenti sarà necessario svolgere un nuovo audit di valutazione completo.

Tempi di chiusura per le non-conformità:

- **Non conformità maggiori**: devono essere chiuse entro 90 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.
- **Non conformità minori:** devono essere chiuse entro 90 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 NON sono soddisfacenti, le non conformità saranno elevate a non conformità maggiori e gestite di conseguenza**.**

Parte 4 – Riferimenti normativi

Criteri GSTC per la certificazione

La certificazione GSTC promuove la sostenibilità nel settore turistico attraverso l'implementazione di principi e requisiti definiti dai Criteri GSTC, definiti in 3 diversi standard. I tre standard si applicano a:

- HOTEL o attività di accoglienza turistica. Può certificarsi secondo questo standard qualsiasi attività di accoglienza turistica (alberghi, B&B, agriturismi, campeggi, ecc.). Lo standard si applica a tutte le strutture e ai servizi offerti dall'organizzazione. Nel caso di catene alberghiere o gruppi alberghieri coordinati da una sede centrale è possibile accedere ad una certificazione GSTC multisito o di gruppo. Ulteriori dettagli sulle procedure utilizzate per le certificazioni di gruppo e multisito sono disponibili su richiesta.
- TOUR OPERATOR. In questo caso è certificata un'organizzazione che opera come tour operator in tutte le attività e servizi offerti.
- MICE. I criteri GSTC MICE (Meeting, viaggi incentive, conferenze/convegni ed eventi/fiere ed esposizioni) sono stati sviluppati per i seguenti settori: sedi per eventi (venues), organizzatori di eventi, eventi/fiere ed esposizioni.
- ATTRACTION (Attrazioni). Lo Standard GSTC per le Attrazioni mira a stabilire standard globali di sostenibilità per le attrazioni, guidando le organizzazioni, come i parchi tematici, i musei e i parchi nazionali, verso l'adozione di pratiche sostenibili. Un'attrazione è un luogo di interesse di proprietà e/o gestito da un'entità identificabile, con lo scopo di attirare visitatori, gestire e fornire servizi e/o esperienze, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, esperienze ricreative, di svago, naturalistiche, storiche, culturali, educative, spirituali e/o religiose.
- DESTINAZIONI. Questo standard si applica a qualsiasi destinazione che voglia certificare la sostenibilità della propria organizzazione ricettiva. Non ci sono limiti di dimensioni o caratteristiche. Possono accedere alla certificazione Comuni, Comuni, aziende di promozione turistica, parchi, altri enti che soddisfano i criteri della norma.

Gli Standard e I Criteri sono organizzati attorno a quattro sezioni fondamentali:

- SEZIONE A: Criteri per la pianificazione sostenibile e la gestione delle attività.
- SEZIONE B: Criteri per massimizzare i benefici sociali ed economici per le comunità locali.
- SEZIONE C: Criteri per la valorizzazione del patrimonio culturale locale.
- SEZIONE D: Criteri per ridurre gli impatti ambientali.

Ogni sezione presenta un insieme di criteri da rispettare.

Gli standard GSTC applicabili sono:

- GSTC Tour Operator Criteria
- GSTC Hotel Criteria
- GSTC MICE Standard for Venues, Event Organizers, and Events & Exhibitions
- GSTC Attraction Standard
- GSTC Destination Criteria
- South Tyrol's Sustainable Tourism Standard for destinations

Gli standard GSTC possono essere scaricati dal sito web GSTC: https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria.

Altri riferimenti normativi

- GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies-Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator
- GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies – Industry: Hotel/Accommodation, Tour Operator, MICE, and Attraction
- GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies – Destination
- Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operator
- Guidelines for the GSTC Certification Certificate
- GSTC requirements for hotel's performance against eight GSTC criteria

- GSTC Logo Usage Guidelines for Certified Entities
- ISO/IEC 17065:2012 “Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services”
- 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

Tutti i documenti normativi devono essere utilizzati nella loro versione più recente disponibile.