



PROCEDURA GENERALE

GP01  
QIS

REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DI  
IMPIANTO SPORTIVO A MARCHIO QIS

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	1 di 13

INDICE

0.	GENERALITA'	3
0.1	IMPEGNI DI BUREAU VERITAS	3
0.2	IMPEGNI dell'ORGANIZZAZIONE	3
1.	SCOPO	3
2.	TERMINOLOGIA	4
3.	RIFERIMENTI	4
4.	PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	5
4.1	RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE	5
5.	STAGE 1: VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE FORNITA DAL RICHIEDENTE	6
6.	STAGE 2: VALUTAZIONE PRESSO IL RICHIEDENTE	7
6.1	VALUTAZIONE DEL SISTEMA E DEI SERVIZI	7
6.2	ESITI DELLA VALUTAZIONE	7
6.3	RACCOMANDAZIONE PER LA CERTIFICAZIONE	7
6.4	CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	8
7.	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	8
8.	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	9
9.	MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CERTIFICATIVE	10
9.1	MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LICENZIATARIO	10
9.2	MODIFICHE ALLE SPECIFICHE CERTIFICATE	10
9.3	MODIFICHE ALLE NORME ED AI REGOLAMENTI TECNICI E LEGISLATIVI	10
9.4	MODIFICHE AL REGOLAMENTO BUREAU VERITAS	10
10.	SOSPENSIONE, RITIRO, ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	11
11.	CONDIZIONI D'USO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ BUREAU VERITAS E DEL MARCHIO QIS...	11
12.	SEGRETO PROFESSIONALE	12
13.	RECLAMI INDIRIZZATI AL RICHIEDENTE/LICENZIATARIO	12
14.	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	12
14.1	RECLAMI INDIRIZZATI A BUREAU VERITAS	12
14.2	RICORSI	12
14.3	CONTENZIOSI	13

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	2 di 13

REGOLAMENTO GENERALE  
PER LA CERTIFICAZIONE DI  
IMPIANTO SPORTIVO A  
MARCHIO QIS



GP01 QIS

## 0. GENERALITA'

Il presente documento descrive tutte le regole e le responsabilità relative all'iter di certificazione di conformità degli impianti sportivi a marchio QIS (nel seguito "certificazione QIS") in ambito volontario. Alla procedura di seguito riportata devono attenersi sia il richiedente la certificazione che il personale Bureau Veritas Italia S.p.A. - Divisione Certificazione (nel seguito "Bureau Veritas"), nella gestione dei contratti certificativi.

Il richiedente che opera in accordo alla presente riceve, alla positiva conclusione dell'iter di certificazione, un certificato di conformità e ha il diritto di riprodurre integralmente il certificato stesso e di apporre su insegne e su materiale informativo il marchio QIS rilasciato da Bureau Veritas per le attività oggetto di certificazione, nel rispetto della presente e di tutte le altre procedure Bureau Veritas.

### 0.1 IMPEGNI DI BUREAU VERITAS

Bureau Veritas concede libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti e/o licenziatarie la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite.

A Bureau Veritas è fatto obbligo di non esercitare attività di consulenza, nemmeno attraverso subappalti a suoi fornitori ed assicurarsi che i valutatori utilizzati in attività di certificazione non abbiano avuto rapporti contrattuali in tal senso a partire dagli ultimi due anni dalla data dell'impegno assunto e per i due anni successivi a tale incarico.

Le decisioni di Bureau Veritas sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive. Tali evidenze sono raccolte attraverso un campionamento e possono quindi non garantire automaticamente la totale conformità ai requisiti.

Bureau Veritas riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse.

### 0.2 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Al fine di poter ottenere e mantenere la certificazione Bureau Veritas e l'uso Loghi, l'organizzazione richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative QIS di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da Bureau Veritas (vedi paragrafo seguente), nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

## 1. SCOPO

Fornire le regole per la valutazione e certificazione degli impianti oggetto del contratto certificativo in accordo ai requisiti normativi definiti dal contratto e da uno o più degli specifici documenti di riferimento tra quelli riportati nel seguito:

- Norme Tecniche Generali e Specifiche di impianto
- La presente Procedura Generale definita da Bureau Veritas
- Carta dei servizi
- Altri eventuali Documenti Tecnici (Piani della qualità, Disciplinari) definiti dal richiedente

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	3 di 13

## 2. TERMINOLOGIA

Si fa riferimento alla terminologia applicabile definita nella norma UNI EN ISO 9000 ed. 2005 e nel Regolamento per il funzionamento dello schema di certificazione di impianto sportivo a marchio QIS (nel seguito "Regolamento QIS").

Si definiscono inoltre i seguenti termini:

- Schema di certificazione: documento che definisce le disposizioni minime e le esigenze da prendere in considerazione nello svolgimento dell'iter certificativo, con particolare riferimento alle attività di valutazione del sistema organizzativo e dei controlli da svolgere al fine di valutarne la conformità alle specifiche stabilite.
- Documento Tecnico (Piano della qualità, Disciplinare): documento che definisce i requisiti tecnici da soddisfare per il rilascio della certificazione di conformità; può basarsi integralmente o parzialmente su norme e regolamenti tecnici.
- Marchio QIS: logo rilasciato dal Bureau Veritas al licenziatario che ha concluso positivamente le valutazioni iniziali. La concessione dell'utilizzo del marchio è conseguente all'avvenuto ottenimento del "certificato di conformità"
- Certification Manager: responsabile ultimo di Bureau Veritas
- LTM (Local Technical Manager): responsabile tecnico di Bureau Veritas Italia
- Loghi: certificato Bureau Veritas e/o logo Bureau Veritas e/o marchio QIS.

## 3. RIFERIMENTI

- EN 45011:1998 "requisiti generali per gli Organismi operanti sistemi di certificazione di prodotti"
- ISO IEC Guide 67:2004
- Guida ISO/IEC 65:1996 "Requisiti generali per Organismi operanti sistemi di certificazione di prodotti"
- Regolamento QIS.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	4 di 13

#### 4. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

##### 4.1 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente, tramite la compilazione di un questionario informativo mod. SF00 (e relativi allegati), diffuso in forma promozionale da Bureau Veritas, dichiara sotto la propria responsabilità di sottostare alle prescrizioni del Regolamento QIS. Tale questionario riporta una serie di elementi atti alla definizione del contratto di certificazione, sulla base del quale vengono stabiliti gli onorari relativi.

Bureau Veritas provvede a verificare la possibilità di effettuare l'attività di certificazione in oggetto mediante apposito riesame del contratto. In caso di riesame positivo Bureau Veritas provvede ad inoltrare al richiedente la relativa offerta per la certificazione mediante mod. SF01, riportante i tempi ed i costi necessari per la fase di valutazione iniziale, per il mantenimento e per la verifica di rinnovo della certificazione. Questa è prefissata in tre (3) anni, salvo particolari richieste (per periodi inferiori ai tre anni) da presentare in fase di definizione del contratto da parte del richiedente.

La quotazione è basata sul tariffario Bureau Veritas (aggiornato periodicamente) e comprende:

- identificazione/definizione dei documenti di riferimento per la certificazione (Norme Tecniche Specifiche di Impianto)
- esame documentazione del richiedente (Carta dei Servizi, Requisiti Aggiuntivi, ecc.)
- verifica della corrispondenza dei documenti con lo schema di certificazione
- verifica ispettiva iniziale presso l'impianto
- verifiche ispettive di sorveglianza
- verifica ispettiva di rinnovo
- eventuali verifiche supplementari
- emissione documenti contrattuali
- spese amministrative
- costo del certificato
- spese missione valutatori

Insieme all'offerta di certificazione Bureau Veritas invia:

- copia della presente procedura GP01 QIS
- SF05 "Contratto base di certificazione"

Il richiedente accetta il contratto facendo firmare da un rappresentante autorizzato il mod. SF01.

In occasione di ognuna delle attività di verifica sopra citate (verifica della documentazione, valutazione presso l'impianto, visite di mantenimento, visite straordinarie, ecc.) può essere richiesta la partecipazione di osservatori (ad es. valutatori in addestramento, ispettori degli enti di accreditamento, ecc.). La presenza di detti osservatori deve essere preventivamente comunicata da Bureau Veritas e accettata dall'organizzazione. L'eventuale mancata accettazione della presenza di osservatori degli enti di accreditamento comporta il mancato rilascio o il ritiro del certificato sotto il relativo accreditamento.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	5 di 13

#### 5. STAGE 1: VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE FORNITA DAL RICHIEDENTE

In occasione dell'accettazione dell'offerta di certificazione, Bureau Veritas concorda con il cliente le modalità di verifica della documentazione.

Tale verifica costituisce lo stage 1 dell'attività: può essere effettuata presso Bureau Veritas o presso il cliente.

Nel primo caso il richiedente trasmette a Bureau Veritas, una copia dei seguenti documenti in forma controllata:

- Check list di preverifica compilata dal Tecnico di preverifica
- Carta dei servizi
- Eventuali documenti descrittivi servizi e requisiti aggiuntivi
- Lista delle altre tipologie documentali inerenti quanto oggetto di certificazione (procedure, istruzioni, registrazioni ecc.).

I suddetti documenti devono contenere tutte le informazioni atte ad eseguire, preliminarmente alla visita di certificazione stage 2:

- la valutazione del rispetto dei requisiti cogenti (che rappresenta un prerequisito per la prosecuzione delle attività)
- la valutazione dei requisiti tecnici
- la valutazione dei mezzi tecnici ed organizzativi dell'organizzazione.

L'esame viene svolto dal Valutatore Responsabile (nel seguito "VR") incaricato.

Nel caso di stage 1 presso il cliente il VR prenderà in esame tutti i documenti citati in precedenza, integrandoli, se del caso, con altri documenti.

Dalla verifica possono emergere rilievi e/o osservazioni:

- le osservazioni indicano la necessità di chiarimenti o approfondimenti da effettuare durante la successiva fase di verifica ispettiva (Stage 2).
- i rilievi richiedono una gestione da parte dell'organizzazione prima della proposta di certificazione, come, ad esempio, la modifica o l'integrazione dei documenti. Vanno quindi risolti prima della successiva fase di verifica ispettiva (Stage 2), durante la quale sarà presa in esame l'efficacia delle azioni intraprese. L'eventuale mancata risoluzione avrà come conseguenza la formulazione di non conformità in Stage 2.

Nel caso i documenti risultino palesemente carenti, VR informa il richiedente che lo stage 2 della valutazione non potrà avere luogo finché le modifiche necessarie non saranno apportate.

Nel caso emerga la necessità di ripetere la verifica ispettiva, la società richiedente deve formalizzare per iscritto la sua volontà o meno di conseguire comunque la certificazione con Bureau Veritas.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente attraverso il Modulo SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 1", entro 15 giorni prima della data concordata per la verifica di certificazione (stage 2).

La verifica dei citati documenti viene eseguita confrontando la documentazione con:

- Le norme tecniche generali e specifiche (ove applicabile)
- I requisiti Bureau Veritas inerenti lo specifico schema certificativo.

Il VR, una volta analizzati e valutati i documenti del richiedente, predisponde il piano temporale delle valutazioni, incluso nel Modulo SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 1"

Il piano di verifica per la certificazione deve indicare:

- I membri del gruppo di verifica (nel seguito "GV")
- Le attività e gli elementi da valutare
- I tempi previsti per le valutazioni
- La richiesta delle autorizzazioni necessarie per l'accesso alle sedi.

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	6 di 13

Il richiedente può opporsi riguardo i nominativi del GV; in tal caso, se le obiezioni sono giudicate di comune accordo legittime, Bureau Veritas provvederà alla designazione di un nuovo GV.

## 6. STAGE 2: VALUTAZIONE PRESSO IL RICHIEDENTE

### 6.1 VALUTAZIONE DEL SISTEMA E DEI SERVIZI

La valutazione viene condotta dal GV secondo il piano definito e tende a valutare l'applicazione di quanto dichiarato in tutta la documentazione del richiedente.

La verifica viene eseguita tramite soprallongo presso l'impianto, attraverso l'osservazione diretta delle strutture e delle attrezzature, il colloquio con il personale, l'osservazione dei servizi erogati, la consultazione dei documenti e delle registrazioni ed, in generale, attraverso la raccolta di tutte le informazioni necessarie a dare evidenza del rispetto dei requisiti delle norme di riferimento e degli impegni assunti dall'organizzazione attraverso la carta dei servizi.

### 6.2 ESITI DELLA VALUTAZIONE

A conclusione della visita di valutazione, tutte le eventuali non conformità (nel seguito NC) sono registrate nei moduli SF02 e nel relativo rapporto riepilogativo SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 2", lasciati in copia al richiedente.

#### RISOLUZIONE NC

NC minori: i moduli di Non Conformità (SF02) devono essere compilati e firmati in originale dal licenziatario, nella parte ove si descrivono le proposte di azioni correttive. Tali azioni e i relativi tempi di chiusura dovranno essere accettati e controfirmati dal Valutatore Responsabile in sede di riunione finale. I moduli di Non Conformità (SF02) compilati dovranno essere resi disponibili in occasione della successiva verifica di mantenimento o di rinnovo, nel corso della quale il valutatore incaricato verificherà l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive implementate. Nel caso non fosse possibile concordare le azioni correttive direttamente in riunione finale, il licenziatario dovrà inviare i moduli compilati al Valutatore Responsabile per accettazione entro 3 mesi dalla verifica ispettiva.

NC maggiori: le azioni correttive richieste dalle non conformità maggiori devono essere attuate dall'organizzazione - e il loro completamento deve essere verificato da Bureau Veritas - entro tre mesi dal termine della verifica ispettiva stage 2.

Sulla base dell'estensione delle NC, il VR può richiedere una rivalutazione totale del SQ o una visita supplementare per verificare l'attuazione delle AC proposte. In questo caso, la verifica di follow-up deve essere concordata con il cliente (su mod. SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 2") e comunicata formalmente dal VR alla segreteria tecnica per la predisposizione dell'apposito incarico.

Dopo aver verificato l'accettabilità delle AC (per le NC minori) e/o l'attuazione delle AC (per le NC maggiori), il VR completa gli SF02 e, ove necessario, invia al licenziatario una apposita comunicazione riportante il giudizio di approvazione delle stesse o la richiesta di ulteriori informazioni e/o azioni integrative.

### 6.3 RACCOMANDAZIONE PER LA CERTIFICAZIONE

VR raccoglie la documentazione della verifica al fine della presentazione del dossier al Comitato di Certificazione per la decisione relativa al rilascio della certificazione.

I risultati della verifica sono documentate nel modulo SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 2". Le eventuali NC devono essere registrate nei moduli SF02 dal VR.

Al fine di poter presentare il dossier al Comitato di Certificazione, tutte le Non Conformità devono essere risolte. Nel caso il richiedente non apporti le adeguate AC entro i tempi stabiliti, LTM può richiedere la rivalutazione integrale del sistema e/o dei servizi.

Si possono quindi verificare le seguenti potenziali situazioni:

- Nessuna NC aperta (assenza NC o NC risolte): in tal caso il VR raccomanda direttamente al Comitato di Certificazione il dossier compilando il rapporto SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 2".

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	7 di 13

- Necessità di una visita supplementare per la valutazione delle AC intraprese. Questa può essere svolta presso il richiedente e/o tramite invio della documentazione necessaria a Bureau Veritas, insieme agli originali degli SF02 compilati.
- Necessità di ripetere completamente la VII nel caso le situazioni NC siano tali da non poter proseguire l'iter certificativo entro i tempi necessari. Ciò comporta comunque la conferma per iscritto della richiesta da parte del richiedente di voler conseguire la certificazione con Bureau Veritas.

Negli ultimi due casi i costi relativi ad eventuali visite supplementari/verifiche documentali c/o Bureau Veritas per la valutazione delle AC saranno a carico del richiedente.

Nel caso in cui i tempi di ripetizione della visita di valutazione di cui in precedenza, risultino superiori ai sei (6) mesi, il Bureau Veritas potrà fare cadere le condizioni contrattuali di cui al SF01, che dovrà essere riesaminato secondo la presente procedura.

A seguito di esito positivo della risoluzione NC, il Valutatore Responsabile completa con data e firma il rapporto di verifica ispettiva "Bureau Veritas Audit Report Stage 2" raccomandando la certificazione del richiedente al Comitato di Certificazione Bureau Veritas; nel caso di esito parzialmente o totalmente negativo di tale verifica, il Valutatore Responsabile stabilisce, sentito il comitato di certificazione Bureau Veritas, le ulteriori evidenze oggettive da raccogliere prima di poter raccomandare la certificazione del richiedente.

Nel caso in cui le NC non vengano risolte entro 90 giorni dalla emissione delle relative non conformità, il Comitato di Certificazione Bureau Veritas può ritenere necessaria una completa ri-valutazione del sistema qualità e dei servizi del richiedente da tenersi secondo le modalità sopra esposte.

Nel caso di verifica ispettiva da ripetere, non potendo stabilire a priori tempi prefissati per la ripetizione della verifica ispettiva iniziale, Bureau Veritas fa decadere le condizioni contrattuali in essere nel documento SF01 qualora tale ripetizione fosse richiesta oltre 6 mesi dalla data della prima verifica ispettiva iniziale.

#### 6.4 CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Il certificato di conformità viene rilasciato da Bureau Veritas a seguito della valutazione positiva del dossier da parte del Comitato di Certificazione. Sul certificato verranno riportate le seguenti informazioni:

- Ragione Sociale ed indirizzo della società licenziataria ed eventuale indirizzo dei siti operativi
- La norma tecnica di riferimento, Carta dei servizi e altri Documenti Tecnici eventuali (Piani della qualità, Disciplinari) definiti dal richiedente
- La data di validità del certificato

La validità del certificato di conformità è di norma stabilita in tre (3) anni, a patto che tutte le verifiche di sorveglianza risultino positive.

Insieme al certificato di conformità, Bureau Veritas rilascerà la licenza d'uso del marchio QIS.

Certificato e marchio sono utilizzabili dal licenziatario secondo quanto descritto nel seguito ed il loro corretto utilizzo verrà valutato in fase di verifica di sorveglianza.

#### 7. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Durante la validità del certificato, vengono eseguite da parte di Bureau Veritas delle verifiche periodiche atte a valutare il mantenimento delle condizioni di conformità. Queste sono eseguite mediante le modalità elencate nel seguito.

Le verifiche pianificate (almeno annuali) sono eseguite presso il licenziatario, in accordo al piano di sorveglianza SF17QIS emesso dal VR, in modo da assicurare nell'arco della durata del contratto la valutazione di tutte le funzioni e di tutti i requisiti applicabili. In aggiunta ai requisiti verificati nel corso della valutazione iniziale, nel corso delle verifiche periodiche il gruppo di valutazione Bureau Veritas prende in esame anche le modalità di gestione dei reclami e l'utilizzo Loghi sulla documentazione correlata. L'azienda licenziataria deve pertanto rendere disponibile ai valutatori Bureau Veritas tutte le registrazioni documentali e le evidenze oggettive inerenti la gestione dei reclami e l'uso del certificato e del marchio.

Bureau Veritas deve dare un preavviso di almeno quindici giorni al licenziatario per l'effettuazione della visita.

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	8 di 13

Nei seguenti casi particolari possono essere organizzate visite di valutazione non pianificate:

- Uso scorretto Loghi
- Reclamo per situazioni di NC che possono intaccare l'immagine di Bureau Veritas
- Modifiche all'organizzazione del licenziatario
- Modifiche alla documentazione del licenziatario.
- Modifiche al regolamento Bureau Veritas

Le verifiche sono documentate nel modulo SF20QIS "Bureau Veritas Audit Report Stage 2". Le eventuali NC devono essere registrate negli SF02 dal VR. La gestione è analoga a quella delle NC in verifica iniziale.

Nel caso in cui le AC non siano chiuse entro i tempi stabiliti la certificazione può essere sospesa.

## 8. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il certificato di conformità viene rinnovato al suo scadere conformemente a quanto pattuito contrattualmente. Il contratto con Bureau Veritas stabilisce, oltre ai costi per la verifica di certificazione e le verifiche di mantenimento, la quotazione per la verifica di ricertificazione (vedi SF01) e le condizioni contrattuali (vedi SF05). La verifica ispettiva di rinnovo avrà per oggetto tutte le attività della verifica di certificazione (stage 1 e 2), ma svolte in un'unica visita.

Al fine di potere garantire la continuità della certificazione l'iter completo di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso di validità.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificate situazioni di non conformità, l'organismo di certificazione deve definire i tempi limite per l'attuazione di correzioni ed azioni correttive prima della scadenza della certificazione.

La verifica per il rinnovo della certificazione va svolta entro tre anni dalla verifica che ha portato al rilascio del certificato ed in ogni caso con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali Non Conformità e delle operazioni di riesame dei documenti, funzionali all'emissione del certificato aggiornato.

Nota: Validità del certificato

Il certificato ha un termine di validità di tre anni che decorre da:

- 1) data di delibera per la certificazione da parte del comitato di certificazione Bureau Veritas – per le prime certificazioni
- 2) data della scadenza del precedente certificato – per i rinnovi eseguiti entro i termini sopra citati

Le estensioni (geografiche e/o di campo di applicazione) non influenzano la data di scadenza del certificato.

Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le aziende che non avranno provveduto al completamento della procedura di rinnovo non avranno più diritto a dichiararsi certificate da Bureau Veritas e dovranno cessare l'utilizzo del logo di certificazione.

Bureau Veritas deciderà in merito al rinnovo in base ai risultati dell'audit, che comprende la valutazione delle segnalazioni pervenute dai clienti dell'organizzazione licenziataria durante il triennio di certificazione.

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	9 di 13

## 9. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CERTIFICATIVE

Nel corso del periodo di validità della certificazione, le condizioni certificative possono essere modificate relativamente a:

- Organizzazione del licenziatario
- Attività oggetto di certificazione e relative specifiche
- Norme tecniche, documenti legislativi applicabili
- Regolamento Bureau Veritas

### 9.1 MODIFICHE ALL'ORGANIZZAZIONE DEL LICENZIATARIO

Il licenziatario è tenuto a comunicare formalmente a Bureau Veritas tutte le modifiche relative a proprietà / stato legale, principali responsabilità, indirizzi / sedi e, in generale, qualsiasi cambiamento organizzativo e/o documentale con influenza sull'oggetto del certificato tramite lettera descrivente le modifiche e i cambiamenti apportati. Tutti gli aggiornamenti documentali devono essere eseguiti anche sulla documentazione distribuita al Bureau Veritas. I documenti superati devono essere comunque conservati per eventuali verifiche da parte del GV.

Bureau Veritas valuterà questi cambiamenti al fine di determinare se non ci siano conflitti con la normativa di riferimento, con il campo di applicazione del certificato, con lo schema certificativo, con le specifiche dichiarate; Bureau Veritas deciderà circa la necessità di eseguire una visita supplementare in merito alle modifiche apportate. I costi di questa o di eventuali analisi di documenti saranno a carico del licenziatario. Le modifiche ritenute minori saranno comunque valutate durante la VIP successiva.

### 9.2 MODIFICHE ALLE SPECIFICHE CERTIFICATE

Qualora il licenziatario decida di modificare le specifiche o altri aspetti oggetto della certificazione (ad esempio, contenuti carta dei servizi, requisiti aggiuntivi), ne deve dare comunicazione scritta a Bureau Veritas per approvazione. Il Comitato di Certificazione deciderà in merito all'esecuzione di nuove verifiche documentali o in campo, nel caso le modifiche siano sostanziali, secondo il medesimo iter previsto per il primo rilascio. Nel caso tali verifiche diano luogo a cambiamenti sostanziali, il Comitato di Certificazione dovrà rivalutare altresì l'utilizzo Loghi.

Il licenziatario non potrà promuovere le modifiche fino all'ottenimento dell'approvazione da parte di Bureau Veritas. In seguito a tali modifiche, Bureau Veritas definirà il nuovo programma di verifica.

I costi delle necessarie verifiche aggiuntive o di eventuali analisi di documenti saranno a carico del licenziatario.

### 9.3 MODIFICHE ALLE NORME ED AI REGOLAMENTI TECNICI E LEGISLATIVI

Bureau Veritas si riserva di valutare il recepimento di eventuali nuove normative / legislazioni e verificherà attraverso valutazioni supplementari la conformità alle nuove specifiche. Tale attività verrà eseguita qualora le modifiche normative possano modificare sostanzialmente l'oggetto della certificazione.

I costi delle necessarie verifiche aggiuntive o di eventuali analisi di documenti saranno a carico del licenziatario.

### 9.4 MODIFICHE AL REGOLAMENTO BUREAU VERITAS

Bureau Veritas notificherà le eventuali modifiche dei propri regolamenti certificativi al licenziatario, definendo i limiti temporali per l'adeguamento.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	10 di 13

#### 10. SOSPENSIONE, RITIRO, ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Il licenziatario può richiedere a Bureau Veritas copia delle procedure GP03 "Sospensione ritiro, annullamento del contratto e la GP04 "Gestione dei ricorsi" allorché ritenga necessaria l'attivazione di una di queste.

Bureau Veritas ha il diritto di sospendere, ritirare, annullare il certificato in qualsiasi momento della validità del certificato, notificando la decisione al licenziatario a mezzo lettera raccomandata A.R. alle condizioni espresse nella GP03.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, il licenziatario Bureau Veritas deve sospendere l'utilizzo Loghi. I provvedimenti di ritiro o di annullamento implicano anche la restituzione Loghi. Il licenziatario può richiedere copia delle procedure GP03 (Procedura per la sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione) e GP04 (Procedura per la gestione dei ricorsi) quando ritiene necessaria l'attivazione di una di queste procedure.

La certificazione può esser sospesa, ritirata o annullata nelle seguenti condizioni:

- Ricorrenti NC rispetto alla normativa di riferimento e/o allo schema certificativo
- Non attuazione delle AC entro i tempi stabiliti
- Scorretto utilizzo del certificato Bureau Veritas e/o del marchio QIS
- Abuso nell'uso del certificato/marchio a seguito di tali provvedimenti
- Mancato rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento degli onorari
- Comportamento del licenziatario tale da compromettere la reputazione di Bureau Veritas
- Non accettazione da parte del licenziatario dei nuovi regolamenti certificativi
- Riscontro da parte di Bureau Veritas di situazioni suscettibili di influire negativamente sull'oggetto della certificazione (lamentele, reclami, multe, responsabilità incompatibili, provvedimenti giudiziari etc.)
- Qualora il licenziatario ne faccia formale richiesta.

LTM, prima di dare luogo a sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, deve concordare con il licenziatario le AC necessarie ad evitare tali provvedimenti. Se le azioni correttive dovessero risultare insufficienti o inadeguate, LTM notificherà per iscritto al licenziatario le ragioni di tali provvedimenti, definendo tutte le AC che il licenziatario dovrà intraprendere per rimuovere le NC e riattivare la certificazione. In tale notifica Bureau Veritas comunicherà al licenziatario i comportamenti da tenere circa l'utilizzo Loghi durante tale periodo.

Durante tali fasi, Bureau Veritas potrà decidere di sospendere l'utilizzo Loghi.

Bureau Veritas si riserva il diritto di pubblicare su riviste specializzate la comunicazione circa la sospensione/ritiro/annullamento del certificato.

Se il licenziatario decidesse di sospendere temporaneamente o di annullare la certificazione ne deve dare comunicazione al Bureau Veritas tramite raccomandata AR. Da tale momento dovrà altresì sospendere l'uso Loghi.

Il ritiro o l'annullamento del certificato Bureau Veritas e/o del marchio QIS, annulla il contratto certificativo e comporta la cancellazione di tutti i riferimenti pubblicitari nel più breve tempo possibile (da concordare con Bureau Veritas).

La sospensione del certificato Bureau Veritas e/o del marchio QIS comporta l'immediata cessazione del loro uso secondo quanto stabilito nella AC notificate al licenziatario.

#### 11. CONDIZIONI D'USO DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ BUREAU VERITAS E DEL MARCHIO QIS

Il rilascio del certificato da parte di Bureau Veritas non dispensa il licenziatario dagli obblighi legislativi che riguardano la fornitura dei servizi.

Il licenziatario può esporre il certificato Bureau Veritas ed il marchio QIS nella propria sede e nella propria documentazione, nel rispetto delle condizioni e le limitazioni imposte da Bureau Veritas, descritte in specifica procedura.

Il marchio non può essere esposto su documenti/servizi non oggetto del campo di applicazione del certificato.

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	11 di 13

Il licenziatario non deve usare il certificato Bureau Veritas e/o il marchio QIS in modo da falsare lo scopo della certificazione stessa, o ingannare il consumatore.

Qualsiasi modalità di utilizzo del certificato Bureau Veritas e/o del marchio QIS deve essere preventivamente concordato con Bureau Veritas, attraverso l'invio della bozza riportante le modalità con cui il licenziatario desidera esporli.

## 12. SEGRETO PROFESSIONALE

Salvo obblighi legali, regolamenti di Bureau Veritas, le informazioni ottenute sia dai dipendenti che dai collaboratori esterni di Bureau Veritas sono trattate con riserbo e segreto professionale e non saranno divulgate se non a seguito del consenso scritto del licenziatario.

Ad ogni funzione del Bureau Veritas operante nel processo di certificazione viene fatta sottoscrivere una dichiarazione di riservatezza.

Bureau Veritas si impegna a mantenere aggiornate e disponibili al pubblico le informazioni riguardanti i certificati delle società licenziatrici compresi quelli la cui certificazione è stata sospesa, ritirata ed annullata.

Ulteriori informazioni relative ai licenziatari non sono oggetto di comunicazioni a terze parti senza previo consenso scritto del licenziatario stesso (o delle persone interessate). Nel caso tali comunicazioni siano richieste dalla legge, il licenziatario ne sarà informato da Bureau Veritas, nel rispetto dei vincoli di legge.

## 13. RECLAMI INDIRIZZATI AL RICHIEDENTE/LICENZIATARIO

Bureau Veritas richiede alla società richiedente/licenziataria, relativamente ai servizi certificati di:

- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui è a conoscenza relativi alla conformità dei servizi certificati rispetto ai requisiti della norma di riferimento e rendere disponibile a Bureau Veritas, su richiesta tali registrazioni;
- adottare le opportune azioni correttive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata nei servizi o servizi che hanno effetto sulla conformità ai requisiti della certificazione;
- documentare le azioni adottate.

## 14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 14.1 RECLAMI INDIRIZZATI A BUREAU VERITAS

Tutti i reclami che pervengono a Bureau Veritas riguardanti le attività di certificazione vengono presi in esame, tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Il Certification Manager è responsabile per l'avviamento di un'inchiesta e preparazione della relativa pratica. Le azioni correttive devono essere iniziate tempestivamente e la loro efficacia verificata.

Tutti i reclami di natura grave o per i quali il Certification Manager non può rimediare, devono essere riferiti al Consiglio Direttivo per deliberare sulle necessarie azioni correttive.

I reclami che pervengono a Bureau Veritas alle attività oggetto di certificazione sono analizzati e possono essere oggetto di verifiche come quelle descritte in precedenza. Gli esiti di tali verifiche sono oggetto di comunicazioni al reclamante ed agli enti di accreditamento secondo quanto stabilito dai regolamenti di questi ultimi e nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

### 14.2 RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni del Bureau Veritas.

I ricorsi devono essere considerati solo per i seguenti casi:

- 1) Respinta della richiesta di certificazione
- 2) Sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione

I ricorsi devono essere presentati per iscritto a Bureau Veritas con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre (3) mesi dalla decisione di Bureau Veritas.

Il LTM, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo alla successiva riunione del Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del LTM e sulla documentazione del ricorrente.

La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto.

Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza incorrere in nessun obbligo finanziario.

revisione	data	verifica	approvazione - ratifica	Pagina
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	12 di 13

REGOLAMENTO GENERALE  
PER LA CERTIFICAZIONE DI  
IMPIANTO SPORTIVO A  
MARCHIO QIS



GP01 QIS

Se il ricorrente mantiene il ricorso, deve essere costituita una commissione dei ricorsi presieduta dal presidente del Consiglio Direttivo.

Tale commissione deve decidere in merito alla validità del ricorso.

I nomi dei membri della commissione devono essere presentati al ricorrente e, possono essere respinti solo sulla base di conflitti d'interesse.

In tal caso un'ulteriore scelta deve essere fatta di comune accordo tra il ricorrente e Bureau Veritas.

Il presidente deve convocare la commissione entro un mese dal rifiuto del ricorso.

La commissione può fare intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente, i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e dal Bureau Veritas.

L'esame della documentazione e la decisione normalmente viene presa in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali.

I costi del ricorso devono essere a carico:

- 1) di Bureau Veritas se il ricorso è accolto
- 2) del ricorrente se il ricorso è respinto.

La decisione deve essere comunicata per iscritto dal presidente della commissione dei ricorsi al ricorrente.

Tale decisione è inappellabile.

#### 14.3 CONTENZIOSI

Per qualunque controversia fra una parte interessata (richiedente la certificazione o licenziatario) e Bureau Veritas che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione - ratifica</i>	<i>Pagina</i>
1	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	13 di 13