



## REGOLAMENTO VIS SRL

1. Scopo e campo di applicazione
2. Termini e definizioni
3. Responsabilità
4. Distribuzione
5. Modalità di svolgimento dei controlli
6. Attestato finale e verbale di verifica periodica / straordinaria
7. Registro impianto
8. Richiesta di copia delle certificazioni e tempo di archiviazione
9. Uso del marchio VIS
10. Sospensione degli attestati
11. Ritiro degli attestati
12. Registrazione dei reclami ricevuti dai clienti di VIS
13. Articolo soppresso
14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione
15. Riservatezza
16. Ricorsi e reclami
17. Tariffario e modalità di fatturazione
18. Ispezioni da parte di Accredia ed utilizzo del relativo marchio

12	12.11.2019				Modifiche par. 5, 6, 18
11	08.11.2016				Modifiche par. 1, 5, 7
10	26.10.2016				Modifiche par. 5, 6, 9, 10, 11, 17
9	20.04.2016				Modifiche a par. 1, 5, 6, 7
8	04.01.2016				Modifiche a par. 1, 2, 5, 6, 17
7	23.10.2015				Modifica a par. 5
6	08.10.2014				Modifica a par. 5
5	10.09.2014				Modifiche a par. 6, 10, 16
4	27.03.2013				Variazione ai par. 1.0 , 4.0, 5.0, 6.0, 10.0 e 11.0, 14
3	27.12.2012				Variazione al par. 2 e al par. 5 e par. 7
2	26.09.2012				Modifiche a par. 5, 7, 8
1	14.09.2012				Modifiche a par. 1, 4, 5, 6, 13, 16, 17, 18
0	22.06.2012				prima
<b>rev.</b>	<b>data</b>	<b>emissione: RGQ</b>	<b>Approvazione: DG</b>	<b>Verifica: Comitato per l'Imparzialità</b>	<b>Descrizione emissione</b>

## **1. Scopo e campo di applicazione.**

### **Scopo**

La VIS s.r.l. (in seguito VIS) è un Organismo di Certificazione regolarmente autorizzato dal Ministero dello Sviluppo Economico col n. 2181, ai sensi del D.P.R. 30 aprile 1999 n. 162 e successive modifiche recepite dal DPR 214 del 5/10/2010, ad effettuare verifiche sugli impianti ascensori e montacarichi. La VIS altresì è autorizzata ai sensi della D.E. 2014/33/UE ad effettuare certificazioni in conformità agli allegati V e VIII.

Infine, in qualità di organismo abilitato/autorizzato la VIS può certificare la validità della documentazione approntata dal cliente per l'accordo preventivo alla installazione in deroga di un impianto ascensore, ai sensi del decreto MISE del 19.03.2015.

Per le suddette attività, VIS si autofinanzia.

Lo scopo del presente regolamento è quello di definire le modalità adottate dalla VIS nei confronti della propria clientela per la realizzazione di quanto sopra indicato .

Il presente regolamento si applica in Italia, isole e regioni a statuto speciale incluse, in modo uniforme ed imparziale per tutti i tipi di clientela, pubblica e privata, senza nessun tipo di pregiudizi e senza farsi condizionare da clientela appartenente ad associazioni, gruppi particolari pubblici o privati ed indipendentemente dal numero di commesse da verificare.

Ai fini della trasparenza e correttezza la VIS garantisce e dichiara che nelle attività di certificazione e controllo:

- Non svolge né direttamente né indirettamente tramite altre società collegate alcuna attività di consulenza nel campo della verifica e della certificazione;
- Non svolge né direttamente né indirettamente attività di progettazione nel campo ascensoristico e componentistico;
- Non svolge qualsivoglia attività di progettazione, produzione o servizio che potrebbero compromettere la riservatezza e l'imparzialità dei processi di verifica e certificazione degli ascensori e componenti.

Di seguito si riporta la “Dichiarazione di imparzialità” VIS, contenuta nella Politica della Qualità aziendale:

*Per infondere fiducia sulle certificazioni rilasciate, VIS fa suoi i principi enunciati dalla norma UNI EN ISO/IEC 17065:2012 e precisamente:*

- *Imparzialità*
- *Competenza*
- *Responsabilità*
- *Trasparenza - Riservatezza*
- *Risposta ai reclami pronta ed efficace*

*che si traducono in certificazioni basate esclusivamente su evidenze oggettive di conformità (o di non conformità), rilevate da esperti tecnici competenti, non influenzate da altri interessi o da altre parti.*

VIS in ogni caso sia asterrà dall’ eseguire attività ispettive, qualora dovesse trovarsi in una situazione di conflitto di interessi con il cliente.

VIS ha costituito un Comitato per la salvaguardia dell’imparzialità, composto da rappresentanti dei produttori, utilizzatori, e Autorità di regolazione.

### **Campo di applicazione**

I campi di applicazione normativi sono di seguito descritti:

A) Nuovi impianti di Ascensori e componenti.

- 1) Esame finale ai sensi dell’all. V della D.E. 2014/33/UE
- 2) Verifica di un unico prodotto (Modulo G) ai sensi dell’all. VIII della D.E. 2014/33/UE

B) Ascensori e macchinari per trasporto di cose e persone.

- 1) ART 13 DEL DPR 162/99 e s.m.i. “Verifiche Periodiche”
- 2) ART 14 DEL DPR 162/99 e s.m.i. “Verifiche straordinarie”

C) IMPIANTI IN DEROGA: DPR 8/2015 del 19.01.2015 - decreto MISE del 19.03.2015

Le norme di riferimento sono richiamate nel manuale della Qualità VIS, e/o nei documenti in esso richiamati.

## **2. Termini e definizioni**

La terminologia utilizzata da VIS è in conformità a quanto previsto in:

- DPR n. 162 del 30 aprile 1999: Regolamento recante norme per l'attuazione della direttiva europea n. 95/16 sugli ascensori e di semplificazione dei procedimenti per la concessione del nulla osta per ascensori e montacarichi, nonché della relativa licenza di esercizio;
- DPR n. 214 del 5 ottobre 2010: Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per la parziale attuazione della Direttiva 2006/42/CE relativa alle macchine e che modifica la Direttiva 95/16/CE relativa agli ascensori. (10G0233)
- DPR n. 8/2015 del 19.01.2015 recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 30 aprile 1999, n. 162, per chiudere la procedura di infrazione 2011/4064
- ISO/IEC 17000:2005 valutazione della conformità – vocabolario e principi generali
- UNI EN ISO 9000-2005 – Fondamenti e terminologia.

## **3. Responsabilità**

Nel corso della esecuzione delle attività di certificazione e di verifica da parte di VIS, sia questa che il cliente (fabbricante / installatore / manutentore / amministratore / proprietario / legale rappresentante ecc. a seconda delle situazioni) devono assolvere a determinate responsabilità. Il relativo dettaglio è riportato nel contratto di servizio VIS, da ambo le parti sottoscritto prima della esecuzione delle attività.

## **4. Distribuzione**

Il presente regolamento è pubblicato sul sito web aziendale, ed ivi tenuto aggiornato. VIS informa i clienti di tale regolamento richiamandolo nei contratti di servizio, e su loro richiesta ne consegna direttamente copia. Informa inoltre i clienti sulla disponibilità del Regolamento e sulle eventuali relative revisioni in sede di

acquisizione di nuovi contratti, o per i clienti già acquisiti alla prima occasione di contatto.

## **5. Modalità di svolgimento dei controlli**

Le modalità di svolgimento dei controlli da parte di VIS sono in accordo col DPR 162/99 e con le altre norme di riferimento richiamate al punto 1, e sono realizzate operativamente secondo le procedure del suo SGQ aziendale, che sono a disposizione del cliente su sua richiesta, limitatamente al caso specifico di pertinenza.

L'elenco ispettori è pubblicato sul sito web di VIS, e per il cliente è possibile segnalare il rifiuto di uno o più ispettori.

### **Marcature CE e collaudi nuovi impianti:**

Per i controlli di esame finale o verifica dell'unità il cliente compila e firma il modello precedentemente fornitogli, anche a seguito di contatto telefonico, "conferimento d'incarico" nella versione corrispondente alla attività richiesta. Allo stesso il cliente allega i seguenti documenti:

- Per allegato V D.E. 2014/33/UE:
  - Copia dell'attestato CE di tipo dell'impianto modello
  - Copia degli attestati di esame CE del tipo dei componenti di sicurezza utilizzati
  - Il progetto d'insieme dell'ascensore
  - Schemi elettrici ed eventuali schemi idraulici, e in particolare gli schemi dei circuiti di comando
  - Istruzioni per l'uso e la manutenzione, ispezione, riparazione, verifiche periodiche, manovra di soccorso dell'ascensore
  - per impianti in deroga secondo art. 17 bis DPR 162/99, "accordo preventivo", rilasciato dal MISE, in edifici nuovi; oppure comunicazione al MISE corredata da certificazione rilasciata da organismo notificato, per edifici esistenti
- Per allegato VIII D.E. 2014/33/UE:
  - Una descrizione dell'ascensore

- Disegni di progettazione e fabbricazione; schemi elettrici ed eventuali schemi idraulici – il tutto accompagnato dalle spiegazioni necessarie alla loro comprensione, ed alla comprensione del funzionamento dell'ascensore
- Una lista dei requisiti essenziali di salute e sicurezza presi in considerazione
- Un elenco delle norme armonizzate, applicate completamente o in parte; e, in caso di applicazione parziale delle norme armonizzate, la specifica delle parti ove esse non sono state applicate e la descrizione delle soluzioni conseguentemente adottate secondo direttiva.
- Copia degli attestati di esame CE del tipo dei componenti di sicurezza utilizzati.
- I risultati dei calcoli di progettazione eseguiti o fatti eseguire dall' installatore
- Le relazioni delle prove effettuate
- Istruzioni per l'uso e la manutenzione, ispezione, riparazione, verifiche periodiche, manovra di soccorso dell'ascensore
- per impianti in deroga secondo art. 17 bis DPR 162/99, "accordo preventivo", rilasciato dal MISE, in edifici nuovi; oppure comunicazione al MISE corredata da certificazione rilasciata da organismo notificato, per edifici esistenti
- Per l'accordo preventivo alla installazione in deroga di un impianto ascensore, ai sensi del decreto MISE del 19.03.2015 (documenti con i contenuti previsti dal decreto MISE del 19.03.2015):
  - caso 1 (senza utilizzo della Norma UNI EN 81-21):
    - Documentazione attestante gli impedimenti oggettivi
    - Analisi dei rischi
    - Piante e sezioni
    - Dichiarazione di attestazione
    - Relazione tecnica
    - Copia del libretto di manutenzione (con istruzioni su difformità fossa e/o testata)
  - caso 2 (con utilizzo della Norma UNI EN 81-21):
    - Documentazione attestante impedimenti oggettivi (come per caso 1)

- Dichiarazione sottoscritta dall' installatore nella quale devono essere descritti i punti della norma 81-21 presi in considerazione
- Piante e sezioni (come per caso 1)
- Dichiarazione di attestazione (come per caso 1)
- Relazione tecnica (come per caso 1)
- Copia del libretto di manutenzione (come per caso 1)

Tutta la documentazione fornita, per tutte le tipologie di valutazione degli impianti, deve essere presentata ai sensi dell'art. 47 del DPR 445/2000, così come previsto dal DM del 19 marzo 2015.

VIS srl presa in carico la richiesta, valuta le condizioni ed eventualmente firma per accettazione il conferimento. Nel caso in cui la domanda dovesse risultare inammissibile, la società informa il richiedente delle motivazioni del rifiuto.

Il verificatore, incaricato da VIS Srl esamina la documentazione tecnica, e redige il rapporto di esame documentale corrispondente alla attività da svolgere.

In caso di esito negativo, VIS Srl ne informa il cliente delle motivazioni affinché possa prendere i dovuti provvedimenti, entro un massimo di sei mesi, pena decadenza del contratto, con obbligo comunque di pagare il corrispettivo previsto. In caso di non ottemperanza, entro tali tempi, la VIS comunica al cliente, al MISE, ad Accredia ed agli altri O.N. l'esito negativo della certificazione.

In caso di esame positivo:

- Per certificazioni secondo allegato V o VIII D.E. 2014/33/UE viene pianificata, in accordo con l'installatore, la verifica in campo, durante la quale il verificatore effettua o fa effettuare gli esami appropriati e le prove di funzionamento necessarie, a seguito delle quali redige un attestato di prova. In caso di esito negativo, VIS Srl informa il cliente affinché possa prendere i dovuti provvedimenti entro un massimo di sei mesi, pena decadenza del contratto, con obbligo comunque di pagare il corrispettivo previsto; in caso di esito positivo, previa positiva delibera interna di VIS srl, viene emesso il certificato di conformità CE, autorizzando la marcatura CE dell'ascensore, utilizzabile ai fini previsti dalla legge. In caso negativo, o di non riscontro entro



i 6 mesi previsti, la VIS comunica al cliente, al MISE, ad Accredia ed altri altri O.N. l'esito negativo della certificazione.

- Per l'accordo preventivo alla installazione in deroga di un impianto ascensore, ai sensi del decreto MISE del 19.03.2015, VIS, previo riesame interno del rapporto di esame documentale, rilascia una "certificazione art. 17 bis DPR 162/99" di effettiva esistenza delle circostanze che rendono indispensabile il ricorso alla deroga ai sensi del punto 2.2 dell'allegato I del DPR 162/99 e s.m.i., e l'idoneità delle soluzioni alternative utilizzate per evitare il rischio di schiacciamento. Il Cliente (per edifici nuovi, una volta ottenuto dal MISE l'accordo preventivo) è libero di chiedere la certificazione dell'impianto a VIS, o ad altro Organismo notificato.

### **Verifiche periodiche o straordinarie:**

Nel caso di verifiche periodiche /straordinarie il cliente compila e firma il modello precedentemente fornitogli, anche a seguito di contatto telefonico, "conferimento d'incarico". VIS srl presa in carico la richiesta, valuta le condizioni ed eventualmente firma per accettazione il conferimento. Nel caso in cui la domanda dovesse risultare inammissibile, la società informa il richiedente delle motivazioni del rifiuto. Il conferimento accettato viene preso in carico e la verifica pianificata, con sufficiente anticipo, in accordo con il manutentore ed il proprietario, in funzione della data di precedente verifica.

Le straordinarie sono possibili nei seguenti casi: rimessa in esercizio a seguito interventi dopo periodica negativa, o incidenti di notevole importanza (es. fermo vv. ff.), o modifiche alle parti principali dell'impianto; oppure, per attivazione impianto sulla base della dichiarazione di conformità / attestazione di certificazione, come da DPR 23/2017, ai fini dell'ottenimento della matricola comunale.

Il verificatore inviato da VIS Srl esamina sul posto la documentazione tecnica, ne verifica la congruenza ed effettua o fa effettuare gli esami appropriati e le prove di funzionamento necessario, ed accerta se è stato ottemperato alle prescrizioni eventualmente impartite in precedenti verifiche.

Nel caso di verifica straordinaria non pianificata (ossia nel momento in cui in fase di verifica periodica il verificatore riscontra la presenza di modifiche sull'impianto) si procede come per la verifica straordinaria, nel caso sospendendo e rimandando la verifica qualora non tutti i documenti necessari siano disponibili.

In ogni caso, in una verifica straordinaria vengono effettuate tutte le prove previste per la periodica, e registrate sul modulo di verifica. In più, nel caso di straordinaria vengono anche riportate sul modulo tutte le modifiche/sostituzioni che hanno generato la straordinaria, acquisendo agli atti i relativi documenti tecnici.

La periodicità della successiva periodica, dopo straordinaria per qualsiasi motivo effettuata, decorre dalla data della straordinaria stessa.

Ne consegue l'emissione del "Verbale di Verifica periodica / straordinaria" nel quale sono riportati gli esiti dei controlli, eventuali rilievi e l'esito globale della verifica.

I suddetti rilievi possono essere "non conformità" che comportano esito negativo del verbale con conseguente fermo dell'impianto, oppure "osservazioni" alle quali il cliente dovrà ottemperare.

In caso di verifica positiva, una copia del verbale viene recapitata al proprietario, mentre, in caso di verifica negativa, oltre ciò, la VIS, comunica a mezzo raccomandata, entro 3 giorni lavorativi, tale esito al competente ufficio comunale per i provvedimenti di competenza, in accordo a quanto previsto dall'art. 13, comma 2 del DPR 162/99. I verbali di verifica sono oggetto di supervisione da parte della Direzione VIS, così come illustrato nel successivo paragrafo 6.

In tutti i casi il cliente può dichiarare, fino a tre giorni prima l'inizio delle attività di certificazione o verifica, di non accettare uno o più degli ispettori VIS; a tale scopo VIS pubblica sul proprio sito web, liberamente consultabile, l'elenco dei suoi ispettori in organico.

## **6. Certificato e verbale di verifica periodica / straordinaria**

I certificati e i verbali di verifica che il cliente riceve, in funzione della richiesta fatta, sono di diverse tipologie:

- 1) Se trattasi di collaudo di nuovo impianto in conformità all'allegato V della D.E. 2014/33/UE: la VIS rilascia su apposita modulistica IL CERTIFICATO DI CONFORMITA'. Validità dell'attestato: fino a eventuale revoca
- 2) Se trattasi di collaudo di nuovo impianto in conformità all'allegato VIII della D.E. 2014/33/UE la VIS rilascia su apposita modulistica IL CERTIFICATO DI CONFORMITA'. Validità dell'attestato: fino a eventuale revoca
- 3) Se trattasi di verifica periodica ai sensi del DPR 162/99-214/10-CIRC. 157296 l'ispettore incaricato dalla VIS rilascia su apposita modulistica il VERBALE DI

VERIFICA PERIODICA; tale verbale è oggetto di supervisione da parte della Direzione VIS, ed assume validità se non ritirato da VIS (con raccomandata A/R, motivando la decisione il cliente è obbligato alla restituzione del verbale), a seguito della suddetta supervisione, entro un mese dalla data del rilascio. Validità della certificazione: due anni dalla data del rilascio se positivo. In caso di esito negativo, il riesame avviene in tempi coerenti con i tempi di comunicazione prima dichiarati.

- 5) Se trattasi di verifica straordinaria ai sensi del DPR 162/99 – DPR 214/10 l'ispettore incaricato dalla VIS rilascia su apposita modulistica il VERBALE DI VERIFICA STRAORDINARIA; tale verbale è oggetto di supervisione da parte della Direzione VIS, ed assume validità se non ritirato da VIS (con raccomandata A/R, motivando la decisione e restituendo gli eventuali importi già percepiti – il cliente è obbligato alla restituzione del verbale), a seguito della suddetta supervisione, entro un mese dalla data del rilascio. Validità della certificazione: fino alla scadenza della prossima verifica periodica se positivo. In caso di esito negativo, il riesame avviene in tempi coerenti con i tempi di comunicazione prima dichiarati.
- 6) Se trattasi di accordo preventivo alla installazione in deroga di un impianto ascensore, ai sensi del decreto MISE del 19.03.2015, VIS rilascia una certificazione come già descritto in precedenza.

L' emissione di attestati e verbali viene da parte di VIS registrata nei propri data base di gestione e controllo.

## **7. registro impianto o componente**

Solo quando la VIS emette la certificazione relativa a:

- 1) *Collaudo di nuovo impianto in conformità all'allegato V della D.E. 2014/33/UE*
- 2) *Collaudo di nuovo impianto in conformità all'allegato VIII della D.E. 2014/33/UE;*

compila i campi del registro in conformità al punto 6.2 dell'allegato 1 del DPR 162/99, registro riportante *l'identificazione dell'ascensore o dei componenti*, con i seguenti dati:

- *Il nome della VIS*

- *il numero e la data di emissione del certificato;*

Se durante l'esame in campo l'ispettore addetto ai controlli non riscontra la presenza del suddetto registro, segnala la circostanza nel attestato di prova.

## **8. richiesta di copia delle certificazioni e tempo di archiviazione**

Il cliente può richiedere copia di attestati/certificati già in precedenza consegnatigli. La copia viene rilasciata dalla VIS a titolo gratuito.

La VIS conserva per almeno dieci anni la documentazione; oltre tale data non garantisce la riproduzione dell'attestato.

## **9. Uso del marchio VIS**

Il cliente al quale viene certificato un prodotto è tenuto ad esibire la certificazione con il logo della VIS ed il n. CE 2181.

- Se il cliente chiede il collaudo un nuovo impianto, dopo aver ottenuto i certificati finali, è obbligato ad esporre in cabina nella targa identificativa dei dati dell'ascensore il n. CE 2181 appartenente alla VIS quale Organismo che ha effettuato il collaudo;
- Se il cliente richiede una verifica periodica per il periodo di almeno anni 2 è obbligato ad esporre in cabina una targa della VIS riportate i dati della VIS quale Organismo addetto alle verifiche periodiche.
- Non è obbligatorio esporre la suddetta targa in cabina quando la VIS esegue solo la verifica straordinaria e quando l'Organismo addetto alle verifiche periodiche è diverso da VIS

Una volta ottenuto il certificato e per tutta la durata di validità dello stesso, il cliente può inoltre far riferimento ad esso nelle dichiarazioni di conformità da esso rilasciate, nelle proprie pubblicazioni tecniche e pubblicitarie, nella corrispondenza ecc., a condizione che ogni riferimento sia fatto in modo corretto e tale da non indurre ad errate interpretazioni. In particolare, deve risultare chiaramente che il certificato riguarda il determinato ascensore controllato da VIS, e non altri o altri prodotti o sistemi di gestione del cliente.

Nel caso di sospensione o ritiro del certificato (si vedano i paragrafi successivi), il cliente deve cessare qualsiasi riferimento alla certificazione; in caso contrario VIS si riserva di agire le vie legali.

## **10. Sospensione dei certificati**

I certificati già concessi possono essere sospesi a tempo definito dalla VIS per motivi ritenuti gravi ad inappellabile giudizio della VIS stessa quando:

- a) Il cliente divulga in modo difforme o fa riferimento errato alla certificazione ricevuta;

La VIS comunica ufficialmente al cliente la sospensione del certificato.

La VIS si riserva di rendere pubblica tale sospensione.

Se il cliente nei tempi previsti dalla VIS non interrompe l'uso improprio del marchio, VIS ritira la certificazione e si riserva di adire alle vie legali informandone le Autorità competenti in materia.

Se la certificazione è rescissa (su richiesta del cliente), sospesa o revocata, VIS intraprende le azioni necessarie relativamente ai documenti ufficiali di certificazione, alle informazioni al pubblico, alle autorizzazioni per l'uso dei marchi, ecc., al fine di garantire che non ci sia alcuna indicazione che il prodotto continui a essere certificato.

Se la certificazione è sospesa, VIS nella persona di DG comunica al cliente le azioni necessarie per porre fine alla sospensione e ripristinare la certificazione.

Se la certificazione è ripristinata dopo la sospensione, VIS attua tutte le modifiche necessarie ai documenti ufficiali di certificazione, alle informazioni al pubblico, alle autorizzazioni per l'uso dei marchi, ecc., al fine di garantire che esistano tutte le appropriate indicazioni che il prodotto continui ad essere certificato.

## **11. Ritiro dei certificati**

I certificati già concessi possono essere revocati a tempo indefinito dalla VIS per motivi ritenuti gravi ad inappellabile giudizio della VIS quando:

- a) Il cliente non ottempera alle prescrizioni previste dalla sospensione;

La VIS comunica alle Autorità competenti il ritiro dei certificati.

## **12. Registrazione dei reclami ricevuti dai clienti di VIS**

Il cliente di VIS è tenuto a registrare su apposito registro tutti i reclami ricevuti dai propri clienti relativi ai componenti e all'ascensore e ad informare la VIS tempestivamente in caso di gravi irregolarità. Il cliente si impegna altresì ad eseguire le dovute ispezioni e le eventuali azioni correttive concedendo liberamente alla VIS la disponibilità di controllo dell'azione correttiva eseguita e a produrne copia originale alla VIS della eventuale documentazione relativa alla modifica eseguita.

## **13. Articolo soppresso**

## **14. Modifiche alle regole del sistema di certificazione**

VIS ha facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione, descritto nel presente documento.

## **15. Riservatezza**

Ad esclusione di disposizioni di legge, la VIS si impegna a non divulgare senza la preventiva autorizzazione del Cliente qualsivoglia informazione acquisita nel rapporto intercorso col cliente, anche se interrotto prima dell'emissione della certificazione.

Resta chiaro che le informazioni assunte nel corso della certificazione, anche se interrotta, potranno essere liberamente visionate da personale della VIS e dai verificatori ad essa facenti parte.

Eventuali comunicazioni inviate ad altri Organismi e/o enti di accreditamento verranno per conoscenza inviate al cliente.

## **16. Ricorsi e reclami**

Il cliente ha diritto di presentare reclami, ricorsi, al fine di:

- Nel caso di ricorsi, richiedere il riesame di decisioni della VIS non ritenute convenienti al cliente; esso va inoltrato ad VIS per tramite di raccomandata A/R.
- Nel caso di reclami, esprimere le proprie lagnanze/proteste verso una azione attuata da VIS ritenuta ingiusta o dannosa nei suoi confronti; esso può essere inoltrato a VIS in modo qualsiasi, tra cui un punto di accesso presente a tale scopo sul sito web di VIS

Tali opposizioni, vengono trattate da VIS secondo le procedure del Sistema Qualità aziendale da parte del “Comitato ricorsi”, composto dalle Direzioni aziendali; il riesame dei ricorsi/reclami è eseguito da personale diverso da quello che ha preso la decisione oggetto di ricorso/reclamo. VIS si impegna a rispondere nell’arco temporale di massimo trenta giorni, salvo casi complessi nel qual caso entro lo stesso termine comunicherà all’ interessato la data di risposta finale prevista, dando di tali tempistiche congrua motivazione.

## **17. Tariffario e modalità di fatturazione**

L’accordo economico col cliente viene stabilito prima che inizi qualsiasi attività di certificazione, e viene riportato sul contratto di servizio VIS che è oggetto di firma da ambo le parti.

Le tariffe sono riportate nelle singole offerte, le relative voci possono essere di diverse tipologie:

- a) Importo per certificazione di tipo;
- b) Importo collaudi di nuovi impianti;
- c) Importo per spese di viaggio;
- d) Importo per verifiche periodiche;
- e) Importo per verifica straordinaria;
- f) Rimborso in caso di ripetizione di verifica o sopralluogo.
- g) importo in relazione ad accordo preventivo alla installazione in deroga

Detti importi devono essere corrisposti alla VIS anche se l’esito della verifica e/o certificazione è negativo.

La VIS emette la fattura secondo le modalità previste dalle procedure del Sistema Gestione e Qualità. In particolare:

- 1) Se si tratta di collaudi di nuovi impianti e/o certificazioni di prodotti, salvo accordi diversi presi con la VIS, la fattura viene emessa al cliente dopo che il verificatore ha eseguito il sopralluogo e comunque prima della emissione del/degli certificati. Se il cliente paga anticipatamente, VIS emette la fattura contestualmente al pagamento ricevuto.

2) Se si tratta di verifiche periodiche o straordinarie:

Salvo accordi diversi presi con la VIS, la fattura viene emessa al cliente dopo che il verificatore ha eseguito il sopralluogo e trasmesso il verbale alla sede legale della VIS. Se il cliente paga anticipatamente, VIS emette la fattura contestualmente al pagamento ricevuto.

3) in relazione ad accordo preventivo alla installazione in deroga: la fattura viene emessa al cliente dopo che il verificatore ha eseguito l'esame documentale e comunque prima della emissione del/degli certificati

VIS si riserva di richiedere al cliente pagamenti supplementari, qualora sia costretta a tornare sull'impianto, per effettuare prove e verifiche necessarie, a causa di problemi dovuti al cliente.

In nessun caso sono previste diverse persone giuridiche o fisiche che possano vantare il pagamento dal cliente per la prestazione svolta dalla VIS.

#### **18. Ispezioni da parte di ACCREDIA ed utilizzo del relativo marchio**

Gli ispettori ACCREDIA (Ente di accreditamento in Italia) hanno il diritto di accedere alle sedi dei clienti VIS, in accompagnamento all'OdC VIS stesso, anche con preavviso minimo, pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della stessa (casi possibili in aggiunta a quelli già richiamati ai precedenti paragrafi 10 e 11) in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo.

I clienti VIS non possono riprodurre il marchio Accredia.