INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
3. RESPONSABILITÀ
4. MODALITÀ OPERATIVE
4.1 Richiesta di attività ispettiva
4.2 Condizioni economiche
4.3 Modalità di svolgimento delle Verificazioni Periodiche
5. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI TECNICI DELL'O.I.
6. RISERVATEZZA
7. IMPARZIALITA'
8. CONTROVERSIE
9. RIFERIMENTI
10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DI Zucchetti Hospitality S.r.l. O.I.
11. UTILIZZO DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE
12. ACCETTAZIONE SPECIFICA CLAUSOLE VESSATORIE

Copia N.° ..... distribuita in forma:

CONTROLLATA ☒

NON CONTROLLATA ☐

Rev.	Note sulle revisioni	Data	Redazione ROI	Approvazione LR
00	Prima emissione	20/12/2018	M. Gianolio	G. Benevelli
01	Modifiche a seguito di esame documentale di Accredia	05/06/2020	M. Gianolio	G. Benevelli
02	Modifiche a seguito di osservazioni di Accredia	23/06/2021	M. Gianolio	G. Benevelli
03	Modifiche a seguito visita di Accreditamento	17/02/2022	M. Gianolio	G. Benevelli
04	Rev. dopo assegnazione di Unioncamere del codice identificativo e aggiunto scopo	15/07/2022	M. Gianolio	G. Benevelli
05	Modifiche a seguito audit Accredia § 1, § 4.2, 4.3, § 9, § 10 e § 11	28/11/2022	M. Gianolio	G. Benevelli
06	Revisione dopo il cambio del CDA di Sid Emilia per approvazione nuovo AD	03/07/2023	M. Gianolio	A. Guaragni
07	Revisione per accorpamento di SID Emilia S.r.l. in Zucchetti Hospitality S.r.l.	30/05/2024	M. Gianolio	A. Guaragni

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

08	Revisione § 11 riferimento a revisione regolamento Accredia Revisione § 2 "clienti o committente del servizio ispettivo"	18/09/2025	D. Barbieri	A. Guaragni
09	Revisione § 4.2 condizioni economiche Revisione § 8 controversie Revisione §10 diritti e doveri cliente	08/11/2025	D.Barbieri	A. Guaragni
10	Modificato § 4.1	09/02/2026	D.Barbieri	A. Guaragni
11	Modificato § 10 e § 4.2	04/11/2026	D. Barbieri	A. Guaragni

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo regolamento adottato da Zucchetti Hospitality S.r.l. per le attività di ispezione erogate in qualità di Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 nei settori regolamentati dal Decreto Ministeriale n.93 del 21 aprile 2017, concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sugli strumenti di pesatura non automatici di classe III elettronici sino a 300 kg di portata massima .
Il presente Regolamento definisce i rapporti tra Zucchetti Hospitality S.r.l. Organismo d'Ispezione (in futuro, per brevità O.I.) da una parte e i soggetti che si avvalgono del servizio di ispezione oggetto del presente regolamento (Clienti); definisce, inoltre, gli obblighi e le responsabilità delle parti e le condizioni di erogazione del servizio e della relativa documentazione.
In riferimento all'Accreditamento si riporta il seguente scopo:
"Verificazione periodica di Strumenti per pesare a funzionamento non automatico - NAWI – Classe III - con portata massima fino a 300 kg, ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n.93".

2. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Cliente o committente del servizio ispettivo: colui che contrattualmente richiede a Zucchetti Hospitality le attività ispettive (esecuzione della verificazione periodica sugli strumenti di pesatura). E' la persona fisica o giuridica che ha la proprietà del dispositivo oppure il soggetto che ha ricevuto dal Cliente il mandato di eseguire gli interventi di verificazione periodica sui propri dispositivi.
L'organismo d'Ispezione considera il referente del titolare dello strumento (dipendente del titolare dello strumento) assimilabile al titolare dello strumento e pertanto da lui delegato ad operare nell'ambito dell'attività di verificazione periodica (es: potere di firma).
Zucchetti Hospitality O.I. non prevede l'utilizzo di intermediari (intesi come procacciatori di affari) in quanto opera direttamente con il proprio parco clienti.

Responsabile organismo d'ispezione (ROI): è il responsabile tecnico nominato all'interno dell'OI avente le responsabilità, le mansioni e i requisiti di competenza di cui alle norme e prescrizioni di
riferimento. Il ROI si assume la completa responsabilità di assicurare che le attività di verifica siano effettuate in conformità con la UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 ed al DM 93/17.
Ispettore (tecnico): è persona che ha competenza per effettuare una verifica ispettiva e che viene incaricata dall'Organismo di Ispezione di effettuare le verifiche ispettive.
Ispezione: esame di un prodotto, di un processo o di una installazione e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.
Libretto metrologico: libretto, anche in formato elettronico, su cui vengono annotate tutte le informazioni previste dal DM 93/2017
Organismo di ispezione: per Organismo di Ispezione si intende un Organismo che effettua attività di ispezione; in questo caso è la Zucchetti Hospitality S.r.l.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Rapporto di ispezione (o verificazione): rapporto che descrive dettagliatamente un'ispezione e riportante gli esiti della verificazione periodica.
Reclamo: espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso manifestata da una persona o da una organizzazione ad un Organismo d'Ispezione o ad un organismo di accreditamento, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta.
Ricorso: richiesta indirizzata dal richiedente l'attività di verificazione periodica all'Organismo d'Ispezione o all'Organismo di accreditamento, per la riconsiderazione, da parte di tale Organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.
Titolare dello strumento: persona fisica o giuridica titolare della proprietà dello strumento di pesatura che, ad altro titolo, ne ha la disponibilità.
***Verificazione periodica*:** è il controllo metrologico legale periodico eseguito sullo strumento di pesatura dopo la prima messa in servizio, secondo la periodicità definita in funzione delle caratteristiche metrologiche o a seguito di riparazione che per un motivo qualsiasi comporti la rimozione di etichette o di ogni altro sigillo anche di tipo elettronico.
L'attività di verifica comprende verifiche documentali, osservazioni dirette, analisi strumentali dirette ad accertare se lo strumento di pesatura è in condizioni di efficienza e dà risultati corretti al fine di preservare la "fede pubblica".
Verificazione periodica straordinaria: attività di verificazione a carattere straordinario a seguito di verbale di verificazione periodica con esito negativo, rimessa in esercizio di un strumento non operativo o che ha subito un aggiustamento a causa di un non corretto funzionamento. Il "modus operandi" della VP straordinaria è sempre quello previsto dal DM 93/17.

Acronimi:

LM: Libretto Metrologico
ROI: Responsabile Organismo d'Ispezione (o Responsabile Tecnico)
SGQ: Sistema di Gestione della Qualità
Vice ROI: Sostituto del ROI
VP: Verificazione Periodica

3. RESPONSABILITÀ

Il presente Regolamento contiene le prescrizioni minime per disciplinare e descrivere in dettaglio le responsabilità nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività ispettive per l'esecuzione delle verificazioni periodiche sugli strumenti di pesatura.
Il Regolamento può essere integrato da prescrizioni aggiuntive, non in contrasto con quanto già definito nel regolamento, che devono essere specificatamente inserite nel contratto. L'oggetto dell'ispezione deve essere riportato all'interno del documento contrattuale stipulato con il cliente. Con l'accettazione del medesimo documento il cliente accetta anche le prescrizioni del presente regolamento.

4. MODALITÀ OPERATIVE

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

4.1 Richiesta di attività ispettiva

Per richiedere il preventivo per il servizio ispettivo, il Cliente invia la richiesta scritta, specificandone sempre il proprio indirizzo di posta elettronica (possibilmente) certificata. L'OI in base alle informazioni ricevute emette la relativa offerta, con allegato il presente regolamento.
Nel caso che la richiesta di far effettuare la Verificazione periodica sullo strumento metrico pervenisse telefonicamente, Zucchetti Hospitality OI, concorda telefonicamente il prezzo del servizio ispettivo in base al tariffario vigente e successivamente, in sede di verifica, si fa firmare il modulo di richiesta di verificazione periodica (MdQ30) che riporta il prezzo pattuito e l'accettazione del Regolamento dell'Organismo d'Ispezione.
Il presente Regolamento, per una più facile reperibilità e trasparenza viene reso disponibile sul sito dell'Organismo d'Ispezione facente parte del sito web di Zucchetti Hospitality S.r.l.

La firma del modulo MdQ30 da parte del tecnico dell'Organismo d'Ispezione garantisce la fattibilità dell'attività di Verificazione Periodica; che tale attività richiesta rientri nell'ambito della propria esperienza e che l'organizzazione abbia le risorse adeguate per soddisfare i requisiti di svolgimento dell'attività. (vedi §7.1.5 della norma ISO 17020:2012) e in conformità al tariffario vigente alla data di sottoscrizione.
Definita la parte contrattuale (MdQ30), si può procedere con il controllo del/degli strumento/i oggetti di richiesta
Il modulo MdQ 30 "Richiesta di Verificazione Periodica e contratto" è sottoposto ad un ulteriore controllo formale da parte di ROI/vROI (con applicazione in calce di firma e data del riesame) che ne garantisce la corretta compilazione.

4.2 Condizioni economiche

Tariffe:
Gli importi per le verificazioni periodiche sono desunti sulla base di un tariffario (MdQ 44) (presente su MdQ 30, che è contemporaneamente anche la formale richiesta di Verificazione Periodica) che contempla diverse voci che determinano l'offerta economica specifica e sulla base del quale viene stipulato l'ordine da parte del cliente con l'accettazione del presente Regolamento.

Condizioni di Pagamento:
Il pagamento dell'importo andrà effettuato contestualmente all'erogazione del servizio salvo accordi diversi tra le parti.
In caso di mancati pagamenti delle spettanze dovute, Zucchetti Hospitality O.I. ha facoltà di interrompere il contratto in essere risolvendo a suo insindacabile giudizio lo stesso fermo restando l'obbligo di pagamento del credito maturato.

Modifiche contrattuali
In caso di modifiche ed emissioni di nuove revisioni del regolamento tale revisione viene

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

pubblicata sul sito web di Zucchetti Hospitality O.I. e successivamente all'atto di una nuova VP il cliente viene invitato a scaricarsi l'ultima versione.
Il committente ha facoltà di esprimere riserva alle modifiche proposte non controfirmando per accettazione il modulo Mdq30 "Richiesta di VP strumenti di pesatura e contratto".
Nel caso di contratti pluriennali, qualora venissero apportate modifiche al presente Regolamento, l'Organismo di Ispezione invierà una PEC al referente che ha firmato il precedente contratto, invitando il cliente a prendere visione delle modifiche apportate al presente Regolamento collegandosi al seguente link https://www.zucchetti.it/it/cms/service/certificazioni-e-accreditamenti-zucchetti-hospitality.html.
La nuova revisione del Regolamento viene considerata accettata dal cliente dopo 5 giorni dall'invio della PEC per tacito assenso, se Zucchetti Hospitality S.r.l. OI non ricevesse controindicazioni da parte del cliente.
Resta inteso che, qualora non sia possibile la condivisione tra Zucchetti Hospitality O.I. e Committente delle variazioni al Regolamento, si procederà alla risoluzione del rapporto senza oneri aggiuntivi per le parti.
In tal caso il cliente riceve una fattura da parte dell'OI relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione.

4.3 Modalità di svolgimento delle Verificazioni Periodiche

Le ispezioni per lo svolgimento delle verificazioni periodiche sono condotte da Zucchetti Hospitality O.I. in ottemperanza ai documenti PO 12, che costituisce riferimento per ogni proposta tecnica economica di Zucchetti Hospitality O.I. per lo svolgimento delle ispezioni sugli strumenti di pesatura.
L'Organismo di ispezione Zucchetti Hospitality, adotta procedure in accordo alle norme UNI CEI EN 17020:2012 prevedendo, in generale, l'esame di tutto quanto previsto dalle normative vigenti in materia di verificazione periodica strumenti di pesatura non automatici
In particolare si può definire la verificazione periodica come l'insieme delle procedure con le quali si accerta la rispondenza di detti strumenti al DM 93/2017.
Essa in generale comprende:

- L'esame visivo,
- Le prove specifiche.

Si sviluppa nelle seguenti fasi:

1. esame della documentazione;
2. esame visivo dello strumento;
3. effettuazione della verificazione periodica;
4. redazione dell'avvenuta verificazione sul Libretto Metrologico e del rapporto di verificazione e successivo riesame dello stesso da parte del ROI o del sostituto;
5. registro delle richieste d'intervento (registro cronologico delle ispezioni)
6. invio delle comunicazioni all'organo di vigilanza.
7. Invio al titolare dello strumento del certificato d'ispezione

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

a) esame della documentazione:

Il proprietario dello strumento o il suo legale rappresentante forniscono i mezzi e gli aiuti indispensabili perché siano eseguite le verificazioni periodiche e nello specifico:

- documentazione tecnica prevista dalle Leggi e Normative vigenti costituita da:

1. Libretto Metrologico (LM) corredato dei verbali relativi alle precedenti verificazioni periodiche;
2. un esemplare delle istruzioni d'uso (ove applicabile)

- rendere disponibile lo strumento alla data concordata per l'effettuazione del servizio stesso
- Dichiarazione di eventuale intervento di riparazione effettuato (qualora avesse smarrito il LM).

b) esame visivo dei luoghi e dell'impianto

Il Cliente deve garantire ai tecnici Zucchetti Hospitality O.I. l'accesso agli strumenti nonché fornire i mezzi e gli aiuti indispensabili affinché i tecnici possano eseguire l'attività d'ispezione richiesta. A tale riguardo, l'impossibilità ad eseguire le ispezioni per fatto e/o causa imputabile al Committente (ad es. impossibilità di accedere allo strumento da controllare, mancanza della documentazione tale da compromettere l'adempimento della Verificazione Periodica), costituirà causa di una fatturazione specifica.

c) effettuazione della Verificazione Periodica

Il tecnico Zucchetti Hospitality O.I. esegue l'attività con il supporto della strumentazione necessaria riportando i rilievi su una apposita lista di riscontro in formato cartaceo od elettronico (Rapporto di Verificazione Periodica).
Il Rapporto di verificazione periodica (o straordinaria) deve essere riesaminato dal Responsabile O.I. prima dell'inoltro agli interessati (autorità competente: CCIAA, UNIONCAMERE).
In caso di verificazione con esito negativo, il tecnico dell'OI appone il contrassegno "ESITO NEGATIVO" con scritte nere su fondo rosso di lato maggiore o uguale a 20mm, con riportata la data, come previsto dall'allegato VI punto 2 del DM 93/2017.
Qualora la verificazione periodica avesse esito negativo Zucchetti Hospitality OI, ha facoltà di provvedere alla riparazione del dispositivo, anche contestualmente alla verificazione, solo previa accettazione da parte del Cliente, tale attività viene svolta dal tecnico ma non dal responsabile o dal suo vice. In tal caso l'OI, al termine della riparazione dell'apparecchio, provvede alla verificazione apponendo i contrassegni attestanti l'esito positivo. Se la riparazione avviene separatamente dalla verificazione periodica l'OI appone il contrassegno "ESITO NEGATIVO" in attesa della richiesta da parte del Cliente di una nuova verificazione.
Nel caso di esito negativo nelle attività di ispezione, il tecnico, con l'ausilio del Responsabile Tecnico O.I., procede alle comunicazioni ufficiali previste.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Le attività svolte sono annotate nel "Registro delle richieste d'intervento" (vedasi punto e) che consente di gestire lo stato degli strumenti di pesatura controllati da Zucchetti Hospitality O.I.

d) redazione del Libretto Metrologico dell'avvenuta verificazione, riesame e stesura del Rapporto di VP

A conclusione dell'attività d'ispezione l'ispettore di Zucchetti Hospitality O.I. compila il Libretto Metrologico sul quale vengono riportate le operazioni effettuate e le conclusioni dell'attività d'ispezione, successivamente invia al ROI\vice ROI tutti i rilievi della VP stessa al fine di essere riesaminata e validata definitivamente.
Il riesame di una VP consiste nel verificare tutti i dati riscontrati dall'ispettore al fine di validare l'attività eseguita o a rilevare eventuali incongruenze e provvedere alla loro risoluzione.
I rilievi emersi dalla verificazione e l'esito della stessa saranno gestiti secondo quanto previsto dal Decreto Ministeriale 93 del 21 aprile 2017.

e) Registro verificazioni periodiche in-out (registro cronologico delle ispezioni)
Il ROI o il suo vice al ricevimento del rapporto di verificazione periodica, in tempi molto ristretti (per rispettare l'invio entro 10 giorni a CCIAA e UNIONCAMERE della sintesi delle VP effettuate), esaminano il report per verificarne la correttezza, se tutto ok viene approvata la VP (vidimata la VP) ed emesso il Rapporto di Verificazione Periodica.
Successivamente l'OI aggiorna il proprio Registro verificazioni periodiche in-out (MdQ 26).
Il registro è reso disponibile alle Autorità preposte ai controlli. Tale registro può essere sia cartaceo che elettronico. Quello elettronico è da considerarsi l'unico aggiornato.

f) comunicazioni all'Organo di vigilanza e/o al cliente

Nel caso sia di esito positivo sia negativo nelle attività di ispezione, il tecnico compila il report della verificazione sul Libretto Metrologico e sulla check list di VP: Rapporto delle prove metrologiche della Verificazione Periodica. Il Responsabile Tecnico dell'O.I. (ROI), supervisiona la congruenza e l'esattezza dei dati delle verificazioni periodiche, procede alle comunicazioni ufficiali previste. Nel caso di esito negativo, invita il titolare dello strumento a sospendere l'utilizzo del dispositivo fino a riparazione/sostituzione.
L'OI invia telematicamente entro dieci giorni lavorativi dalla verificazione alle stesse Camere di Commercio e a Unioncamere, apposito documento di riepilogo delle verificazioni effettuate, sia verificazioni con esito positivo che verificazioni periodiche con esito negativo, contenente le informazioni previste dall' art. 13 del DM 93/17.
Inoltre, provvede alla spedizione al cliente, via PEC o indirizzo mail, del Certificato d'Ispezione (MdQ 36 - S), qualora il titolare dello strumento fosse sprovvisto della PEC o della e-mail, tale certificato verrà consegnato o "brevi manu" o spedito. Il Certificato di Ispezione è redatto in base alle indicazioni della ISO/IEC 17020\2012 al punto 7.4.2.
E' facoltà del titolare, se interessato, richiedere anche la copia del Rapporto di Verificazione Periodica.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

5. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI TECNICI DELL'O.I.

Il Committente, in caso di esecuzione delle ispezioni all'interno di un'azienda ovvero di un'unità produttiva, ha l'obbligo di fornire ai tecnici dell'O.I. le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui sono destinati ad operare, e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.
Il Committente, in base agli eventuali rischi specifici esistenti, provvederà ad informare il personale dell'O.I. degli opportuni Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) che devono essere adottati e se del caso fornirli.
Zucchetti Hospitality O.I., in ogni caso ha già opportunamente formato i propri tecnici e li ha dotati (con l'obbligo di utilizzarli) i DPI che solitamente vengono utilizzati presso le aziende al fine di consentire che lo svolgimento dell'Ispezione avvenga in condizioni di completa sicurezza.

6. RISERVATEZZA

Zucchetti Hospitality O.I. assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività ispettive sono trattate in maniera strettamente riservata tranne quando diversamente prescritto da:
- disposizioni di legge;
- disposizione degli organismi di accreditamento e/o notifica o enti pubblici competenti.

Nello specifico, qualora l'Organismo di Ispezione debba rispondere all'ordine dell'autorità giudiziaria e riveli le informazioni riservate ottemperando a tale ordine, detto Organismo, è tenuto a non avvertire il cliente di tale azione. In tutti gli altri casi l'Organismo di Ispezione deve avvertire il cliente, dell'utilizzo delle informazioni riservate allo scopo di riceverne la necessaria autorizzazione per l'eventuale divulgazione.
Allo scopo di garantire la suddetta riservatezza, il personale dell'OI coinvolto nelle ispezioni sottoscrive un impegno formale alla riservatezza.
Tutte le registrazioni delle ispezioni sono opportunamente protette presso l'archivio dell'OI in modo da garantirne la conservazione e impedirne l'accesso a persone non autorizzate. Infatti, l'accesso e la consultazione dei documenti relativi al servizio di ispezione sono riservati solo al personale dell'O.I., all'Organizzazione cliente, alla CCIAA, ACCREDIA e se del caso al MISE.

7. IMPARZIALITA'

I servizi di verificazione oggetto del presente Regolamento sono effettuati da Zucchetti Hospitality O.I. in accordo ai principi di indipendenza, imparzialità ed integrità caratterizzanti gli Organismi di Ispezione di Tipo C dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 e sanciti dall'accreditamento erogato da ACCREDIA.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Tutto il Personale dell'O.I. ha sottoscritto un codice deontologico e quindi l'impegno ad assicurare il sistematico rispetto dei succitati principi, con particolare riferimento alle attività direttamente coinvolte od interessate alle verificazioni dei dispostivi di pesatura di cui al DM n° 93 del 21/04/17.
L'Organismo di Ispezione Zucchetti Hospitality S.r.l. garantisce che la propria struttura organizzativa e i tecnici incaricati delle attività di ispezione sono professionisti formati ad assicurare un giudizio imparziale nell'esecuzione del servizio di Verificazione Periodica sugli strumenti di pesatura.
Tutto il personale dipendente (compresi anche gli eventuali tecnici subappaltatori) non sono condizionati da pressioni o incentivi, soprattutto di ordine finanziario, che possano influenzarne il giudizio o i risultati delle loro attività di verificazione.

8. CONTROVERSIE

Zucchetti Hospitality O.I. ha elaborato una procedura per la gestione dei reclami e dei ricorsi (PO 07) che costituisce parte integrante di ogni proposta tecnica economica di Zucchetti Hospitality O.I. è disponibile sul sito aziendale al seguente indirizzo: https://www.zucchetti.it/it/cms/service/reclami-ricorsi-zhoi
La risoluzione di qualsiasi contenzioso, ad eccezione di quanto riguarda i mancati pagamenti di fatture, su cui rimane ferma la competenza del Giudice ordinario, sarà inappellabilmente risolta da tre arbitri che giudicheranno in via rituale e secondo diritto. La sede dell'arbitrato sarà Reggio Emilia, salvo diversi accordi tra le parti.

Reclami
Zucchetti Hospitality S.r.l. OI, prende in considerazione i reclami provenienti dai Clienti (o da altre fonti) alle seguenti condizioni:

- devono pervenire in forma scritta;
- devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- devono indicare i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo presentato dal cliente, il reclamo stesso viene rigettato e ne viene data comunicazione scritta al reclamante.

I reclami scritti, presi in considerazione vengono registrati nella cartella "Registro Reclami dei Clienti" ed il loro ricevimento viene confermato per iscritto entro 5 giorni lavorativi al reclamante, il Responsabile della Qualità (che nell'organizzazione di Zucchetti Hospitality S.r.l. OI non esegue mai attività di Ispezione) prende in carico il reclamo, lo analizza e svolge le opportune indagini.
Al termine dell'analisi (effettuata in 30 gg dalla data di ricezione del reclamo stesso) il Responsabile della Qualità comunica al Cliente/Organizzazione Reclamante i risultati di quanto emerso.
La persona incaricata di gestire il reclamo (che è il Responsabile Qualità) non deve essere stata coinvolta nelle attività/decisioni che hanno generato il reclamo stesso.
Qualora il reclamante sia insoddisfatto della soluzione data al reclamo, può presentare un ricorso scritto come descritto qui di seguito.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Ricorsi

Il Cliente che utilizza i servizi di ispezione dell'O.I. Zucchetti Hospitality S.r.l. ha facoltà di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate dall'OI in merito alle ispezioni.
In tal caso, il titolare dello strumento che decide di fare ricorso dovrà compilare un format già predisposto sul sito web di Zucchetti Hospitality S.r.l. o inviare una lettera per raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC o sistema equipollente alla Zucchetti Hospitality S.r.l. OI all'attenzione del Responsabile Qualità che, non essendo stato coinvolto nell'attività che ha causato il reclamo o ricorso, potrà valutare in maniera imparziale il problema sopravvenuto.
Come previsto dal format presente sul sito https://www.zucchetti.it/it/cms/service/reclami-ricorsi-zhoi ricorrente dovrà riportare i riferimenti del reclamante, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del ricorrente. Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso.
Lo stesso contenuto deve comparire in un invio per lettera o per email.

Il Responsabile della Qualità della Zucchetti Hospitality S.r.l., avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso.

Contenziosi
Per tutte le controversie derivanti dalla esecuzione di una Verifica, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione (ma anche eventualmente derivanti dal presente Regolamento), sarà esclusivamente competente un collegio di tre arbitri e la sede dell'arbitrato sarà Reggio Emilia, salvo diversi accordi tra le parti.

9. RIFERIMENTI

L'attività di ispezione di Zucchetti Hospitality O.I. è svolta secondo le disposizioni, i criteri ed i principi indicati nelle seguenti norme e nei seguenti documenti:
· UNI CEI EN ISO/IEC 17020: 2012 "Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni",
· UNI CEI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti",
· Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA RG-09 revisione 12 EC del 16/04/2024,
. D.M. n. 93 del 21 aprile 2017 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea".

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

10. DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE E DI ZUCCHETTI HOSPITALITY S.r.l. O.I.

Obblighi

Vengono di seguito elencati gli obblighi dei soggetti direttamente interessati alle attività di verificazione secondo il DM n° 93 del 21.04.17, con l'obiettivo di stabilire in piena armonia le condizioni più idonee e favorevoli per tutti, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle reciproche responsabilità.

Diritti e doveri dell'Organismo di Ispezione

L'Organismo di Ispezione, ed il proprio Personale, nel momento in cui accetta l'incarico di effettuare l'attività di Verificazione periodica su strumenti di pesatura oggetto del presente Regolamento, si impegna a:

1. Operare nel rispetto del presente Regolamento.
2. Effettuare la verificazione periodica entro 45 giorni dalla data della stipula del contratto MdQ 30.
3. Ove non vi abbia già provveduto il fabbricante, l'OI dota il dispositivo, senza onere per il titolare, del primo libretto metrologico, ma in caso di perdita successiva del LM, il secondo libretto fornito, sarà a pagamento.
4. Operare nel rispetto dei principi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per garantire la massima trasparenza, professionalità, etica, indipendenza, imparzialità e riservatezza.
5. Comunicare tempestivamente al Committente qualsiasi situazione che possa pregiudicare il rispetto dei requisiti contrattuali e dello stesso presente Regolamento in particolare informando il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento di cui all'attività oggetto del presente Regolamento da parte dell'autorità competente. L'Organismo di Ispezione non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione, revoca o mancata conferma dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con l'Organismo di Ispezione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.
6. Garantire adeguate coperture assicurative, relativamente ai rischi derivanti al Cliente dall'attività di Verificazione Periodica strumenti di pesatura.
7. Far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti e i documenti interni del Cliente in materia salute e sicurezza nel corso del servizio di ispezione.

Diritti e Doveri del cliente

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Il cliente richiedente l'ispezione:

1. Può ricusare il tecnico proposto per l'attività di verificazione periodica adducendo un valido motivo, l'elenco dei tecnici abilitati all'esecuzione delle VP è presente al link https://www.zucchetti.it/it/cms/service/certificazioni-e-accreditamenti-zucchetti-hospitality.html **,** è facoltà del titolare dello strumento indicare quale/i tecnici desidera ricusare entro e non oltre le 24 ore precedenti la data della VP concordata, le motivazioni verranno valutate dal ROI\vice ROI e se la richiesta risultasse coerente verrà predisposto un altro tecnico, nel caso in cui non pervenisse all'Organismo nessuna richiesta di ricusazione si intende accettato qualsiasi tecnico per tacito assenso. Non è ammesso che il titolare dello strumento possa richiedere uno specifico tecnico.
   Deve:
2. Rispettare le prescrizioni del presente Regolamento
3. Richiedere una nuova verificazione periodica entro max 5 giorni prima del termine di scadenza rispetto alla precedente secondo le periodicità di legge previste o entro 10 giorni da eventuali altri interventi di riparazione sul dispositivo che abbiano comportato la rimozione di etichette o di altro sigillo anche di tipo elettronico;
4. Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i locali dell'Organizzazione al personale tecnico della Zucchetti Hospitality O.I. e , quando richiesto, al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento.
5. Fornire tutta la documentazione tecnica relativa al prodotto da ispezionare con proprio personale così da garantire anche il ritiro degli stessi, nella fattispecie:
   - Il Libretto Metrologico dello strumento da verificare (se presente),
   - Manuali d'uso e manutenzione, Certificato CE di Tipo.
6. Garantire al personale addetto alle ispezioni l'accesso in condizioni di sicurezza ai locali/impianti e, se del caso, da parte di ACCREDIA.
7. Il cliente dovrà informare Zucchetti Hospitality O.I. circa i rischi conosciuti o potenziali cui il proprio personale potrebbe incorrere durante le visite.
8. Il Cliente dovrà notificare immediatamente a Zucchetti Hospitality O.I. tutte le situazioni irregolari e/o difformi rilevate dalle Autorità di controllo, relativamente ad aspetti legati al controllo sugli strumenti di pesatura.
9. Il Cliente deve consentire la registrazione e conservazione di eventuali fotografie degli impianti oggetto di ispezione durante l'ispezione stessa, salvo espresso divieto da notificare per iscritto all'atto della stipula del contratto.
10. Il presente Regolamento si intende accettato in tutte le sue parti con la sottoscrizione dello stesso ivi compreso il §12 "Clausole vessatorie" o in alternativa sottoscritto tramite il modulo MdQ 30 "Richiesta di Verificazione Periodica e contratto".

11. UTILIZZO DEL CERTIFICATO D'ISPEZIONE

Il Cliente, dopo la verificazione, ha la possibilità di utilizzare, esibire o citare il Certificato di Ispezione per tutti gli scopi legali, promozionali o commerciali, purché tale utilizzo non induca in errore il destinatario sull'effettiva finalità del rapporto stesso. Il Cliente non può duplicare il Certificato di Ispezione se non in forma integrale.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente

Sono consentiti ingrandimenti o riduzioni del rapporto, purché senza distorsioni della struttura del documento che deve essere mantenuto uniforme e leggibile. Il Cliente nel caso di smarrimento del Certificato di Ispezione ne può richiedere un duplicato a titolo oneroso all'O.I.
E' fatto divieto al titolare dello strumento utilizzare il marchio ACCREDIA se non utilizzando il Certificato d'Ispezione nella sua forma integrale, per maggiori informazioni vedere regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA nel documento RG-09 nell'ultima revisione disponibile sul sito di ACCREDIA.
In caso di dubbi, il cliente, può chiedere chiarimenti al ROI.

Per accettazione

…… .. ……
Data Timbro e Firma Cliente

12. ACCETTAZIONE SPECIFICA CLAUSOLE VESSATORIE

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

§ 4.2 Condizioni Economiche
§ 6. Riservatezza
§ 8. Controversie
§ 10. Diritti e doveri del cliente e della Zucchetti Hospitality S.r.l. O.I.

…… .. ……
Data Timbro e Firma Cliente

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione.
Da mettere sempre a disposizione del Cliente