
Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Section 1 - The GSTC certification and the Criteria

Sezione 1 – La certificazione GSTC ed i Criteri

GSTC Certification

Certificazione GSTC

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) is an organization that promotes sustainability and social responsibility in the world of tourism globally. The GSTC has developed a series of guiding principles and minimum requirements that an accommodation facility must meet in order to demonstrate its commitment to sustainable tourism from an environmental, social and economic point of view and to be able to obtain GSTC certification. This is a third-party certification, subject to verification by an accredited certification body (Vireo has been the first body in Italy accredited by ASI and GSTC to carry out the verifications and issue GSTC certificates), which guarantees to end customers and all stakeholders that certified structure respects the highest social and environmental standards on the market. Through the use of a clear, simple and easily recognizable logo, it is also possible to effectively communicate one's social and environmental commitment.

Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) è un'organizzazione che promuove la sostenibilità e la responsabilità sociale nel mondo del turismo a livello globale. Il GSTC ha sviluppato una serie di principi guida e requisiti minimi che una struttura ricettiva deve raggiungere per dimostrare il proprio impegno nei confronti di un turismo sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico e poter ottenere la certificazione GSTC.

Si tratta di una certificazione di terza parte, soggetta alla verifica di un ente di certificazione accreditato (Vireo è stato il primo ente in Italia accreditato da ASI e GSTC per svolgere le verifiche e rilasciare i certificati GSTC), che garantisce ai clienti finali ed a tutti gli stakeholders che la struttura certificata rispetta i più alti standard sociali ed ambientali presenti nel mercato.

Attraverso l'utilizzo di un logo, chiaro, semplice e facilmente riconoscibile è inoltre possibile comunicare in maniera efficace il proprio impegno sociale ed ambientale.

GSTC Criteria for the certification

Criteri GSTC per la certificazione

The GSTC certification promotes sustainability in the tourism sector through the implementation of principles and requirements defined by the GSTC Criteria in 3 different standards. The three standards apply to:

- HOTEL or tourist reception business. Any tourist reception activity can access this standard (hotels, B&Bs, agritourisms, campsites, etc.). The standard applies to all facilities and services offered by the organization. In the case of hotel chains or hotel groups coordinated by a central office, it is possible to access a multisite or group GSTC certification. Further details on the procedures used for group and multi-site certifications are available upon request.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

- TOUR OPERATOR. In this case, an organization operating as a tour operator in all the activities and services offered is certified.
- DESTINATIONS. This standard applies to any destination that wants to certify the sustainability of its tourist accommodation organization. There are no size or feature limits. Municipalities, districts, tourism promotion companies, parks, other entities that meet the criteria of the standard can access the certification.

La certificazione GSTC promuove la sostenibilità in ambito turistico attraverso l'implementazione di principi e requisiti definiti dai Criteri GSTC in 3 standard differenti.

I tre standard si applicano a:

- *HOTEL o attività di ricezione turistica. Qualunque attività di ricezione turistica può accedere a questo standard (hotel, B&B, agriturismi, campeggi, ecc..). Lo standard si applica a tutte le strutture e servizi offerti dall'organizzazione. Nel caso di catene alberghiere o gruppi di hotel coordinati da un ufficio centrale è possibile accedere ad una certificazione GSTC multisito oppure di gruppo. Maggiori dettagli sulle procedure utilizzare per le certificazioni di gruppo e multisito sono disponibili su richiesta.*
- *TOUR OPERATOR. In questo caso a certificarsi è un'organizzazione operante come Tour operator nell'insieme delle attività e dei servizi offerti.*
- *DESTINAZIONI. Questo standard si applica a qualunque destinazione voglia certificare la sostenibilità della propria organizzazione di ricettività turistica. Non esistono particolari limiti di dimensioni o caratteristiche. Possono accedere alla certificazione comuni, comprensori, Aziende di promozione turistica, parchi, altre entità che soddisfino i criteri dello standard.*

The GSTC Standards or Criteria are organized around four fundamental sections:

- SECTION A: Criteria for sustainable planning and management of activities;
- SECTION B: Criteria for maximizing social and economic benefits for local communities;
- SECTION C: Criteria for the enhancement of the local cultural heritage;
- SECTION D: Criteria for reducing environmental impacts.

Each section presents a set of criteria to be met.

Gli Standard o Criteri GSTC sono organizzati attorno a quattro sezioni fondamentali:

- *SEZIONE A: Criteri per la pianificazione e gestione sostenibile delle attività;*
- *SEZIONE B: Criteri per la massimizzazione dei benefici sociali ed economici per le comunità locali;*
- *SEZIONE C: Criteri per la valorizzazione del patrimonio culturale locale;*
- *SEZIONE D: Criteri per la riduzione degli impatti sull'ambiente.*

Ogni sezione presenta una serie di criteri da soddisfare.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

GSTC applicable standards

Standard applicabili GSTC

- GSTC Tour Operator Criteria VERSION 3, 21 DECEMBER 2016
- GSTC Hotel Criteria VERSION 3, 21 DECEMBER 2016
- GSTC Destination Criteria Version 2.0, 6 December 2019
- South Tyrol's Sustainable Tourism Standard for destinations

Other normative references

Altri riferimenti normativi

- GSTC accreditation manual for certification of hotel/accommodation & tour operator, version 3.1
- GSTC-accredited administered by GSTC manual version 1.2 – Destination
- Guidance on Sampling of Tours for the GSTC Tour Operator – May 2024
- GSTC requirements for hotel's performance against eight GSTC criteria – April 2024
- GSTC Logo Usage Guidelines for Certified Entities – 2024
- ISO 17065:2012
- RG-01: regolamento Accredia per l'accreditamento degli organismi di certificazione, ispezione, validazione e verifica - parte generale
- RG-01-03: regolamento Accredia per l'accreditamento degli organismi di certificazione del prodotto/servizio/processo
- RG-09: regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Section 2 – Certification process

Sezione 2 – Iter di certificazione

Certification costs: proposal and contract.

Costi di certificazione: preventivo e contratto.

The first step to formalize the start of the GSTC certification process is to receive a technical-economic proposal from Vireo. The certification costs are defined following a telephone interview with a Vireo technician. During this interview, the organization will be asked for a description of the same and a preliminary definition of its certification purpose (sites covered, activities carried out, services offered, etc.). In view of the great variability of size and activities of different organizations it is impossible to establish overhead costs. We therefore invite anyone interested to contact Vireo for a free quote. In addition to the certification costs, Vireo collects during the annual surveillances the GSTC logo fee, this is a fixed fee that does not depend on the Certification Body, that is collected by Vireo and paid to GSTC. Once the customer returns the completed and signed quote, Vireo will proceed to send the actual certification contract. This document must also be returned complicated and signed by the organization.

Il primo passo per formalizzare l'avvio dell'iter di certificazione GSTC consiste nel ricevere da parte di Vireo una proposta tecnico-economica.

I costi di certificazione vengono definiti a seguito di un colloquio telefonico con un tecnico di Vireo. Durante questo colloquio sarà richiesto all'organizzazione una descrizione della stessa ed una preliminare definizione del proprio scopo di certificazione (siti coperti, attività svolte, servizi proposti, ecc..).

In considerazione della grande variabilità di dimensioni e attività delle diverse organizzazioni è impossibile stabilire dei costi generali. Invitiamo quindi chiunque sia interessato a contattare Vireo per un preventivo gratuito. Oltre ai costi di certificazione, Vireo riscuote durante le sorveglianze annuali la quota per l'utilizzo del logo GSTC, una quota fissa stabilita dal GSTC stesso, indipendente dall'organismo di certificazione, che viene raccolta da Vireo e versata al GSTC.

Una volta che il cliente restituisce il preventivo compilato e firmato Vireo procederà ad inviare il vero e proprio contratto di certificazione. Anche questo documento dovrà essere restituito complicato e firmato dall'organizzazione.

Pre-assessment audit (optional):

Audit di Pre-Assessment (opzionale):

This phase, optional for organizations, allows you to develop a gap-analysis in order to identify the main gaps and weaknesses in your system before the Main Assessment Audit. The auditor will have a detailed discussion with you about the implementation of the GSTC criteria and will be able to explain and clarify all aspects of the criteria that are not completely clear. You will then be sent a report from which you will be able to understand what your current strengths and shortcomings are regarding the correct application of the GSTC Criteria.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

In no case may the results of the pre-assessment be considered and it may be carried out only once for a duration not exceeding that of a certification audit.

Questa fase, opzionale per le organizzazioni, permette di sviluppare una gap-analysis al fine di identificare le principali lacune e debolezze presenti nel proprio sistema prima dell’Audit di Main Assessment.

L’auditor avrà con voi una dettagliata discussione circa l’implementazione dei criteri GSTC e potrà spiegare e chiarire tutti gli aspetti dei criteri che non risultano completamente chiari. Vi sarà quindi inviato un report dal quale vi sarà possibile evincere quali sono i vostri attuali punti di forza e le mancanze circa la corretta applicazione dei Criteri GSTC. In nessun caso si potrà tener conto dei risultati del pre-assessment e lo stesso può essere effettuato una sola volta per una durata non superiore a quella di un audit di certificazione.

Main Assessment audit:

Audit di Main Assessment:

When the organization believes that it has properly prepared its sustainability management system to meet all applicable GSTC criteria, Vireo will designate an auditor to carry out the certification audit. Date and time of the visit will be agreed directly between the organization and the evaluator. The auditor will send an audit plan to the client before the audit. The client has the right to request a replace of the auditors in case of conflicts of interest: in case the client wishes to make reservations on the names of the assigned auditors, they must motivate them in writing to Vireo within three working days from the receipt of the audit plan. The motivations will be evaluated by Vireo according to its Procedure “OP applicant CH concerns” and the replacement may be accepted or not accepted if there are no valid reasons, and justified.

L’audit inizia sempre con una riunione di apertura e si conclude con una riunione di chiusura. The auditor will conduct an inspection at the accommodation facility to verify its compliance with the applicable GSTC Criteria, both from a documentary and a practical point of view. All business processes involved in certification will be verified and interviews will be conducted with the people involved in these processes. Any GSTC criteria that are partially or totally not satisfied will be identified as observations or non-conformities and discussed with the certification manager of the facility. These non-conformities must be managed and closed by the organization within specific deadlines.

Quando l’organizzazione ritiene di aver correttamente preparato il proprio sistema di gestione della sostenibilità per soddisfare tutti i criteri GSTC applicabili, Vireo le designerà un auditor per svolgere la verifica di certificazione. Data e orario della visita verranno concordate direttamente tra l’organizzazione e il valutatore. Prima dell’audit, verrà inviato un piano di audit. Il cliente ha il diritto alla richiesta della sostituzione degli auditor in caso di conflitti di interesse: nel caso in cui il cliente desideri porre delle riserve sui nominativi degli auditor assegnati, dovrà motivarle per iscritto a Vireo entro tre giorni lavorativi dalla ricezione del piano di audit. Le motivazioni verranno valutate da Vireo secondo la procedura “OP applicant CH concerns” e la sostituzione potrà essere accolta oppure non accolta se non sussistono motivi validi, e giustificata.

L’audit inizia sempre con una riunione di apertura e si conclude con una riunione di chiusura.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

L'auditor condurrà un'ispezione presso la struttura ricettiva per verificare la conformità della stessa ai Criteri GSTC applicabili, sia da un punto di vista documentale che pratico.

Saranno verificati tutti i processi aziendali interessati nella certificazione e saranno condotte delle interviste con le persone coinvolte in questi processi.

Gli eventuali criteri GSTC che risultassero in parte o totalmente non soddisfatti verranno identificati come osservazioni o non conformità e discussi con il responsabile della certificazione della struttura. Tali non conformità vanno gestite e chiuse dall'organizzazione entro specifiche tempistiche.

Certification:

Certificazione:

Following the recommendations of the auditor, the certification report is reviewed by an independent qualified auditor to confirm the outcome of the verification carried out. The following step is the certification decision by a Member of the Decision Making Committee. Once the report has been finalized, if there are no pre-conditions, the certificate is issued with a validity of 3 years.

Seguendo le raccomandazioni dell'auditor, il report di certificazione viene revisionato da un auditor indipendente qualificato per confermare l'esito della verifica svolta. Il passaggio successivo è la decisione sulla certificazione, presa da un Membro del comitato dedicato. Una volta finalizzata la decisione di certificazione, se non sono presenti pre-condizioni il certificato viene emesso con una validità di 3 anni.

Annual Surveillances:

Visite annuali di sorveglianza:

Two surveillance visits, on an annual basis, are planned to keep the certification active and to verify the continuous compliance of the organization with the requirements of the applicable GSTC Criteria. The two surveillance visits are planned respectively after about 10 and 22 months from obtaining the certification. During these checks, the auditor can issue non-conformities that must be managed and closed as for the Main Assessment.

Sono previste due visite di sorveglianza, con cadenza annuale, per mantenere attiva la certificazione e per verificare il continuo adempimento dell'organizzazione ai requisiti previsti dai Criteri GSTC applicabili. Le due visite di sorveglianza vengono pianificate rispettivamente dopo circa 10 e 22 mesi dall'ottenimento della certificazione. Durante queste verifiche l'auditor può emettere delle non conformità che vanno gestite e chiuse come per il Main Assessment.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Re-Assessment audit:

Audit di Re-Assessment:

A Re-Assessment visit is required at the end of each certification cycle (3 years) to allow the re-issuance of the certificate and the start of a new certification period.

Una visita di Re-Assessment è necessaria alla fine di ogni ciclo di certificazione (3 anni) per permettere la ri-emissione del certificato e l'inizio di un nuovo periodo di certificazione.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Section 3 – Certification management

Sezione 3 – Gestione della certificazione

Obligations of Vireo Srl:

Obblighi di Vireo:

Vireo Srl will appoint competent qualified auditors to conduct audits and assessments of the Client's System in accordance with the Accreditation Body's rules and procedures and Vireo Srl's management system requirements.

Vireo Srl will ensure that audit and assessment services are delivered at a frequency determined by normative documents in order for Vireo Srl to maintain confidence in the ongoing efficiency of the System.

Vireo Srl will issue audit and non-conformance reports after each audit activity.

Vireo Srl will issue a Certificate on successful completion of the initial certification assessment to the satisfaction of Vireo Srl.

The Tour Operator, Hotel and Destination certificate cannot be issued in case of pre-conditions detected during the initial certification assessment. Pre-conditions shall be sorted before the issue of the certificate. The pre-conditions detected during the initial certification assessment shall be closed within 6 months, otherwise a full evaluation audit is required.

Vireo will carry out effective and impartial certification.

Vireo will communicate any changes in the standard and requirements to clients.

Vireo will provide information to clients on its certification procedures.

Vireo will maintain an up-to-date publicly available database of certification of clients including full name and address of the client, scope of certification, validity and duration of the certificate.

Vireo Srl nominerà auditor qualificati e competenti per condurre audit e valutazioni del sistema del Cliente in conformità con le regole e le procedure dell'organismo di accreditamento e i requisiti del sistema di gestione di Vireo Srl.

Vireo Srl garantirà che i servizi di audit e valutazione siano forniti con una frequenza determinata dai documenti normativi affinché Vireo Srl possa mantenere la fiducia nella continua efficienza del Sistema.

Vireo Srl emetterà rapporti di audit e di non conformità dopo ogni attività di audit.

Vireo Srl rilascerà un certificato al completamento con successo della valutazione di certificazione iniziale in modo soddisfacente per Vireo Srl. Il certificato di Tour Operator, Hotel e Destinazione non può essere rilasciato in caso di pre-condizioni rilevate durante la valutazione iniziale della certificazione. Le precondizioni devono essere risolte prima del rilascio del certificato. Le precondizioni rilevate durante la valutazione iniziale della certificazione devono essere chiuse entro 6 mesi, altrimenti è necessario un audit di valutazione completo.

Vireo effettuerà audit di certificazione in modo efficace e imparziale.

Vireo comunicherà ai clienti eventuali modifiche allo standard e ai requisiti.

Vireo fornirà informazioni ai clienti sulle proprie procedure di certificazione.

Vireo manterrà un database aggiornato e disponibile al pubblico della certificazione dei clienti, incluso il nome completo e l'indirizzo del cliente, l'ambito della certificazione, la validità e la durata del certificato.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Rights and duties of the certified organization:

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata:

An organization that decides to obtain GSTC certification, or that holds a valid certificate in place, is always required to identify a contact person for the certification who can be the intermediary for every organizational and standard compliance need. During the audits, the presence of interested personnel and the GSTC contact person is requested, willingness to coordinate the organization of audits and to collect the necessary evidence. The organization will always be warned in advance of the audits that Vireo intends to carry out and the organization of the same will always be managed in order to minimize the impact on the company's activity by trying to reconcile the audit needs with the activity carried out and the eventual seasonality of the structure. During the audit, the GSTC contact person will always be informed of the progress of the audit and any non-conformities will be explained and discussed according to the standard requirement.

The Client shall provide of all necessary information and arrangements for the certification audit process and allow the access to the client's premises, personnel and records for the purpose of audit. The Client shall also allow Accreditation Body independent access to certificate holder premises including access to confidential information. All information collected will always be handled with the utmost confidentiality in accordance with Vireo's confidentiality and privacy procedures.

The Client also accepts the possibility of receiving unannounced audits both from Vireo and from the accreditation body or scheme owner (Accredia, GSTC), under penalty of failure to grant certification or suspension or revocation of certification in the event of persistent failure to comply with the obligation, unless there are justified reasons.

Ad una organizzazione che decide di certificarsi GSTC, oppure che detiene un valido certificato in essere è sempre richiesto di identificare una persona referente per la certificazione che possa essere il tramite per ogni esigenza organizzativa e di conformità con gli standard. Durante gli audit viene chiesta la presenza per personale interessato e del referente GSTC, disponibilità nel coordinare l'organizzazione degli audit e nella raccolta delle evidenze necessarie. L'organizzazione sarà sempre preventivamente avvertita degli audit che Vireo intende svolgere e l'organizzazione dello stesso sarà sempre gestita in modo da minimizzare l'impatto sull'attività dell'azienda cercando di conciliare le esigenze di audit con l'attività svolta e l'eventuale stagionalità della struttura. Durante l'audit il referente GSTC sarà sempre informato dell'andamento dell'audit ed eventuali non conformità saranno spiegate e discusse in funzione del requisito dello standard.

Il Cliente dovrà fornire tutte le informazioni e la collaborazione necessarie per il processo di audit di certificazione e consentire l'accesso ai locali, al personale e alle proprie registrazioni ai fini dell'audit. Il Cliente dovrà inoltre consentire all'Ente di Accredimento l'accesso indipendente ai propri locali, compreso l'accesso alle informazioni riservate. Tutte le informazioni raccolte saranno sempre gestite con la massima riservatezza in accordo con le procedure Vireo di confidenzialità e privacy.

Il Cliente accetta inoltre la possibilità di ricevere audit, anche senza preavviso, sia da parte di Vireo sia dall'organismo di accreditamento o dallo scheme owner (Accredia, GSTC), pena la mancata concessione della certificazione o la

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo, salvo giustificati motivi.

Non-conformities management:

Gestione delle non conformità:

Definitions:

Pre-conditions: Any non-conformity detected during the main assessment or re-assessment phase is a pre-condition that prevents the issuance of the certificate until it is closed.

Minor condition: Non-conformity that does not affect the client's ability to continue to meet the GSTC certification criteria and achieve the intended results.

Major condition: Non-conformity that affects the client's ability to continue to meet the GSTC certification criteria and achieve the expected results. Non-conformities could be classified as major in the following circumstances:

- if there is an evidence that effective process control is not in place, or that products or services do not meet specified requirements;
- a number of minor non-conformities associated with the same requirement or issue could demonstrate a systemic failure and thus constitute a major non-conformity.

Definizioni:

Pre-condizione: Ogni non conformità rilevata durante la fase di audit iniziale (main assessment) o di ricertificazione (re-assessment) costituisce una precondizione che impedisce il rilascio del certificato fino alla sua chiusura.

Non conformità minore: Non conformità che non pregiudica la capacità del cliente di continuare a soddisfare i criteri della certificazione GSTC e nel raggiungimento dei risultati previsti.

Non conformità maggiore: Non conformità che pregiudica la capacità del cliente di continuare a soddisfare i criteri della certificazione GSTC e nel raggiungimento dei risultati attesi. Le non conformità potrebbero essere classificate come maggiori nei seguenti casi:

- se esiste una evidenza che non sia operativo un controllo efficace dei propri processi, o che i prodotti o i servizi non soddisfano specificati requisiti;
- una serie di non conformità minori associate al medesimo requisito o tematica potrebbe dimostrare un fallimento sistemico e costituiscono quindi una non conformità grave.

The Tour Operator, Hotel and Destination certificate cannot be issued in case of pre-conditions detected during the initial certification assessment. Pre-conditions shall be sorted before the issue of the certificate. The pre-conditions detected during the initial certification assessment shall be closed within 6 months, otherwise a full evaluation audit is required. Pre-conditions are both minor and major non-conformities for Hotels and Tour Operators. Pre-conditions are major non-conformities for Destinations.

Il certificato di GSTC Tour Operator, Hotel e Destinazione non può essere rilasciato in caso di pre-condizioni rilevate durante la valutazione iniziale della certificazione. Le precondizioni devono essere risolte prima del rilascio del certificato. Le precondizioni rilevate durante la valutazione iniziale della certificazione devono essere chiuse entro 6 mesi, altrimenti

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

è necessario un audit di valutazione completo. Le precondizioni sono non conformità sia minori che maggiori per Hotel e Tour Operator. Le precondizioni sono le non conformità maggiori per le Destinazioni.

Closing timeframes for HOTEL and TOUR OPERATOR non conformities:

Pre conditions: Pre-conditions must be closed to allow the certificate to be issued. If pre-conditions are not closed within 6 months a new full main assessment audit will be required.

Major conditions shall be closed within 12 months since the date of notification of nonconformities to the client. If the CH has NOT taken any actions OR the actions taken and the evidences provided are NOT satisfactory within the established timeframe, the certification shall be suspended at the deadline date.

Minor conditions shall be closed within 3 months since the date of notification of nonconformities to the client. If the CH has NOT taken any actions OR the actions taken and the evidences provided are NOT satisfactory, the certificate shall be suspended at the deadline date.

Pre-conditions must be closed to allow the certificate to be issued. If pre-conditions are not closed within 6 months a new full main assessment audit will be required.

Tempi di chiusura per non conformità HOTEL e TOUR OPERATOR:

Pre condizioni: Le pre-condizioni devono essere chiuse per consentire l'emissione del certificato. Se le pre-condizioni non vengono chiuse entro 6 mesi, sarà necessario un nuovo audit di valutazione principale completo.

Le non conformità maggiori dovranno essere chiuse entro 12 mesi dalla data di notifica delle non conformità al cliente. Se il cliente NON ha intrapreso alcuna azione OPPURE le azioni intraprese e le prove fornite NON sono soddisfacenti entro i tempi stabiliti, la certificazione sarà sospesa alla data di scadenza.

Le non conformità minori dovranno essere chiuse entro 3 mesi dalla data di notifica delle non conformità al cliente. Se il cliente NON ha intrapreso alcuna azione OPPURE le azioni intraprese e le prove fornite NON sono soddisfacenti, il certificato sarà sospeso alla data di scadenza.

Closing timeframes for DESTINATION non conformities:

Minor conditions shall be closed within next audit. If the CH has NOT taken any actions OR the actions taken and the evidences provided are NOT satisfactory within the established timeframe, the assigned lead auditor shall upgrade the condition to a major condition.

Major conditions shall be closed within 3 months since the date of notification of nonconformities to the client. If the CH has NOT taken any actions OR the actions taken and the evidences provided are NOT satisfactory, the certificate shall be suspended at the deadline date.

Tempi di chiusura per non conformità DESTINAZIONE:

Le non conformità minori verranno chiuse entro l'audit successivo. Se il cliente NON ha intrapreso alcuna azione OPPURE le azioni intraprese e le prove fornite NON sono soddisfacenti entro il periodo di tempo stabilito, la non conformità diventerà maggiore.

Le non conformità maggiori dovranno essere chiuse entro 3 mesi dalla data di notifica delle non conformità al cliente. Se il cliente NON ha intrapreso alcuna azione OPPURE le azioni intraprese e le prove fornite NON sono soddisfacenti, il certificato sarà sospeso alla data di scadenza.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

Suspension or Withdrawal of Certification:

Sospensione o ritiro del certificato:

Vireo Srl shall be entitled to suspend or withdraw the Client's certification on 7 days' written notice (or with immediate effect in the case of urgent need) and reserves the right to make public the fact that such action has been taken when, in the reasonable opinion of Vireo Srl:

- the Client's acts, omissions or conduct, bring, or may bring, Vireo Srl, the Accreditation Body, or its Standards into disrepute
- the Client represents, promotes or advertises any Systems which are outside the scope of its Certificate as Certified by Vireo Srl
- the Client makes fraudulent misrepresentation or provides Vireo Srl with any inaccurate or misleading information, which is not corrected within three working days or immediately on being notified by Vireo Srl
- the Client is in material breach of any term of the Contract
- the Client fails to maintain or demonstrate an effective System such that the confidence in the Certificate is adversely affected.

Vireo Srl avrà diritto di sospendere o ritirare la certificazione del Cliente con preavviso scritto di 7 giorni (o con effetto immediato in caso di urgenza) e si riserva il diritto di rendere pubblica l'avvenuta azione quando, nel ragionevole parere di Vireo Srl:

- *gli atti, le omissioni o la condotta del Cliente, portano, o potrebbero portare, discredito a Vireo Srl, all'Organismo di Accreditamento, o ai suoi Standard*
- *il Cliente rappresenta, promuove o pubblicizza eventuali Sistemi che sono al di fuori dell'ambito del suo Certificato come Certificato da Vireo Srl*
- *il Cliente rende dichiarazioni fraudolente o fornisce a Vireo Srl informazioni inesatte o fuorvianti, che non vengono corrette entro tre giorni lavorativi o immediatamente dopo aver ricevuto notifica da Vireo Srl*
- *il Cliente viola sostanzialmente qualsiasi termine del Contratto*
- *il Cliente non riesce a mantenere o dimostrare un Sistema efficace tale da pregiudicare la fiducia nel Certificato.*

Suspension management:

Vireo Srl shall immediately suspend the certificate if during the surveillance more than 10 major non-conformities are detected. The certificate shall be suspended also if minor and major non-conformities are not closed within the required timeframe. If there is a single non-conformity referred to a critical violation, the suspension of the certificate is immediate.

For **Group** Certification: Vireo Srl shall suspend the entire certificate if five or more Corrective Action Requests are issued against the group manager. When the sustainability management system (SMS) is not functioning or when there is a direct risk that services are not meeting the standards or that non-certified services are sold as certified, Vireo shall suspend the entire group's certification.

For **Multi sites** certification: Vireo shall suspend the entire certificate if the central office or any of the site(s) does not / do not fulfil the necessary criteria for maintaining.

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

The maximum duration of suspension is twelve (12) months. In the case of failure of payment for certification services the maximum period of suspension is fixed at (3) months. After this period, the certification shall be withdrawn.

On suspension or withdrawal of certification the Client shall immediately cease to use any trademarks associated with Vireo Srl and GSTC, and cease to make any claims that imply that they comply with the requirements for certification.

Gestione delle sospensioni:

Vireo Srl sospenderà immediatamente il certificato se durante la sorveglianza vengono rilevate più di 10 non conformità maggiori. Il certificato verrà sospeso anche nel caso in cui le non conformità minori e maggiori non vengano risolte nei tempi previsti. Qualora si riscontri una sola non conformità riferita ad una violazione critica, la sospensione del certificato è immediata.

*Per la Certificazione di **Gruppo**: Vireo Srl sospenderà l'intero certificato nel caso in cui vengano emesse cinque o più Richieste di Azioni Correttive nei confronti del responsabile del gruppo. Quando il sistema di gestione della sostenibilità (SMS) non funziona o quando esiste il rischio diretto che i servizi non soddisfino gli standard o che i servizi non certificati vengano venduti come certificati, Vireo sospenderà la certificazione dell'intero gruppo.*

*Per la certificazione **multisito**: Vireo sospenderà l'intero certificato se l'ufficio centrale o uno qualsiasi dei siti non soddisfa i criteri necessari per il mantenimento.*

La durata massima della sospensione è di dodici (12) mesi. In caso di mancato pagamento dei servizi di certificazione il periodo massimo di sospensione è fissato in (3) mesi. Trascorso tale periodo la certificazione verrà ritirata.

In caso di sospensione o ritiro della certificazione il Cliente dovrà cessare immediatamente di utilizzare tutti i marchi associati a Vireo Srl e GSTC, e cessare di effettuare qualsiasi dichiarazione che implichi la conformità degli stessi ai requisiti per la certificazione.

Use of trademarks:

Utilizzo dei trademark:

Once the certification has been obtained, it is possible to use the GSTC trademark for promotional purposes and on the website of the accommodation facility, in order to promote one's status as a certified organization according to the GSTC sustainability criteria.

Una volta ottenuta la certificazione è possibile utilizzare il trademark GSTC a scopo promozionale e sul sito web della struttura ricettiva, al fine di promuovere il proprio stato di organizzazione certificata secondo i criteri di sostenibilità del GSTC.

Complaints procedure:

Procedura per i reclami:

The company may file a complaint relating to the service offered or in reference to the decisions taken by Vireo. Making a complaint does not affect the validity of the certificate. Vireo has a

Guidelines for the GSTC Certification process (Hotel, TO, Destinations)

Linea guida al processo di Certificazione GSTC (Hotel, TO, Destinazioni)

Regolamento Vireo per la Certificazione GSTC

complaints procedure available in the download section of its website. If it is not possible to resolve the complaint directly, it is possible to file a formal complaint with Accredia and / or GSTC.

L'azienda può presentare un reclamo relativamente al servizio offerto oppure in riferimento alle decisioni prese da Vireo. Sporgere un reclamo non pregiudica la validità del certificato. Vireo ha una procedura per i reclami disponibile nella sezione download del proprio sito. Se non è possibile risolvere il reclamo in maniera diretta, è possibile presentare un reclamo formale ad Accredia e/o GSTC.