



# **REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA MOBILITA' IN CONFORMITA' ALLO STANDARD DEI SERVIZI ARVAL PREMIUM CENTER**

**In vigore dal 13/02/2020**

RINA Services S.p.A.

Via Corsica, 12 – 16128 Genova

Tel. +39 010 53851 – Fax +39 010 5351000

E-MAIL: [info@rina.org](mailto:info@rina.org), web: [www.rina.org](http://www.rina.org)

## Sommario

Sommario.....	2
1. GENERALITÀ .....	3
1.1 Scopo.....	3
1.2 Criteri .....	3
2. DEFINIZIONE DEL CONTRATTO.....	3
2.1 Richiesta di certificazione.....	3
2.2. Definizione del contratto.....	3
3. CERTIFICAZIONE.....	3
3.1 Definizione del team di audit .....	3
3.2 Attività di audit sul sito.....	3
3.3 Gestione delle non conformità.....	4
3.4 Rilascio del certificato .....	4
4. RICERTIFICAZIONE .....	4
4.1. Definizione del team di audit .....	4
4.2. Attività di audit sul sito.....	4
4.3. Gestione delle non conformità.....	4
4.4. Rilascio del certificato .....	4
5. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE.....	5
5.1 Sospensione della certificazione.....	5
5.2 Ripristino della certificazione.....	5
5.3 Revoca della certificazione.....	5
5.4 Rinuncia alla Certificazione .....	5

## 5. GENERALITÀ

### 1.1 Scopo

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire le procedure applicate da RINA Services S.p.A. (RINA) per il rilascio della certificazione del servizio di GESTIONE DELLA MOBILITÀ in conformità allo Standard Arval Premium Center, per la definizione del contratto col RINA, nonché le modalità per l'eventuale sospensione, ripristino, revoca, rinuncia della certificazione.

### 1.2 Criteri

Lo Standard Arval Premium Center è un disciplinare di proprietà di Arval Car Lease Italia S.p.A. (Arval) che include un insieme di regole per l'erogazione del servizio di GESTIONE DELLA MOBILITÀ che comprende i processi di noleggio, riconsegna del veicolo, assistenza e cura di vetture e veicoli commerciali plurimarche, definite in accordo agli standard infrastrutturali Arval che hanno l'obiettivo di valorizzare un servizio di tipo "Premium" e costruire valore per le comunità coinvolte nella filiera dell'Automotive. Lo Standard Arval Premium Center si basa su una serie di requisiti specifici per i servizi post-vendita forniti ai driver Arval. Lo Standard Arval Premium Center è attualmente in revisione 1.0 ed è disponibile sul sito web <https://www.arval.it/premium-center/standardservizi> nella versione italiana o su richiesta nella versione inglese.

Il certificato di conformità emesso per attestare la certificazione del servizio in conformità ai requisiti dello Standard Arval Premium Center ha validità **24** mesi.

Possono accedere Organizzazioni appartenenti al Network della rete Arval per la materiale esecuzione delle prestazioni di carrozzeria, manutenzione meccanica, sostituzione degli pneumatici, cura del veicolo, fornitura dei pezzi di ricambio, dei corrispettivi della mano d'opera e degli ulteriori servizi ad esse correlate quali noleggio, ritiro e riconsegna del veicolo.

Le Organizzazioni che intendono aderire al progetto devono certificarsi individualmente, seguendo le modalità della certificazione contenute nei requisiti contrattuali "**Premium Center\_Vers. 01/19\_22 01 19**".

La certificazione di Arval Premium Center prevede di effettuare un audit secondo i criteri definiti nella Check-List (in revisione corrente), ad ogni requisito verrà attribuito un punteggio secondo il seguente criterio:

1: Requisito assolto

0.5: Requisito parzialmente assolto (Non Conformità Parziale)

0: Requisito Non Assolto (Non Conformità Critica)

La somma della valutazione dei requisiti determina un punteggio massimo di **44** (Quarantaquattro) punti su 44 requisiti applicabili.

L'audit si intende superato quando viene raggiunto il punteggio minimo di **30** (Trenta) punti e nessun requisito è valutato con punteggio **0** (zero) ovvero non vengono rilasciate Non Conformità Critiche.

### 1.3 Definizioni

Arval Premium Center (APC): Organizzazione facente parte della rete Arval selezionata perché in possesso dei requisiti per la gestione della mobilità su vetture del segmento Premium

Standard Arval Premium Center: Insieme di regole contenute nel contratto di [Collaborazione Commerciale Premium Center Vers. 01/19\\_220119](#).

## 6. DEFINIZIONE DEL CONTRATTO

### 2.1 Richiesta di certificazione

Arval, per le Organizzazioni che desiderino richiedere la certificazione del servizio di GESTIONE DELLA MOBILITÀ secondo lo Standard Arval Premium Center, dovrà fornire a RINA i dati essenziali delle Organizzazioni, inviando un file dedicato.

### 2.2. Definizione del contratto

Il contratto che RINA stipula con ARVAL include l'audit di certificazione che (in caso di esito positivo) ha lo scopo di emettere il certificato e uno più audit di ri-certificazione che hanno lo scopo di rinnovarlo.

E' prevista la possibilità di effettuare audit supplementari on site o in remoto, come previsto dal presente Regolamento, secondo un costo fisso stabilito e la cui effettuazione dovrà comunque essere accettata da Arval.

Arval dovrà rendere disponibile a RINA i documenti richiesti e nominare un referente per il coordinamento del progetto.

## 7. CERTIFICAZIONE

### 3.1 Definizione del team di audit

RINA comunica ad Arval e all'Organizzazione il nome del personale incaricato dell'effettuazione l'audit sul sito dell'Organizzazione oggetto di verifica (team di audit). L'Organizzazione può fare obiezione sulla nomina giustificandone i motivi.

### 3.2 Attività di audit sul sito

Il team di audit concorda, con adeguato anticipo, la data dell'audit sul sito dell'Organizzazione oggetto di verifica.

Ai fini dell'effettuazione dell'audit, deve essere assicurato al team di audit il libero accesso, durante

l'orario normale di lavoro, al sito dell'Organizzazione.

L'audit, effettuato con la normale tecnica del campionamento, consiste in interviste al personale dell'Organizzazione oggetto di verifica, nell'esame della documentazione e delle registrazioni rilevanti ai fini della corretta applicazione dei requisiti Arval Premium Center e della corrispondenza fra le dichiarazioni del personale, la documentazione e le registrazioni e quanto osservato sul sito.

Al termine dell'audit, il team di audit consegna all'Organizzazione un rapporto che include eventuali non conformità e/o raccomandazioni riscontrate.

L'audit viene effettuato basandosi su un processo di campionamento delle informazioni disponibili, verificando i processi e gli aspetti definiti dall'organizzazione ed i requisiti dello Standard Arval Premium Center; l'eventuale assenza di rilievi non garantisce la totale assenza di anomalie nelle aree verificate e/o in altre aree.

### 3.3 Gestione delle non conformità

Nel caso non sia assolto (in tutto o in parte) uno o più requisiti specificati nello standard Arval Premium Center il team di audit emette sul rapporto una Non conformità.

Le Non conformità si suddividono in **Critiche e Parziali**.

In presenza di **Non Conformità Critiche** (Requisito Non Assolto con valutazione zero) il processo di certificazione è sospeso fino alla risoluzione delle stesse da verificare da parte di RINA mediante un **Audit Straordinario** entro e non oltre **180** (Centottanta) giorni dalla chiusura dell'audit.

L'Organizzazione, dopo aver analizzato le cause delle non conformità segnalate sul rapporto, deve concordare col team di audit i necessari trattamenti delle non conformità, nonché le necessarie azioni correttive.

A giudizio del team di audit, la corretta ed efficace attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive può essere effettuata con un audit supplementare sul sito oppure su base documentale, in base alla tipologia delle azioni correttive da verificare.

Qualora il suddetto termine di 180 (**Centottanta**) giorni sia superato, si deve effettuare nuovamente un audit completo sul sito entro un termine di ulteriori sei mesi dalla data del rilievo.

Trascorso il periodo di sei + sei mesi senza conclusione positiva della valutazione, RINA può considerare chiusa la pratica di certificazione.

I suddetti termini temporali possono in casi particolari essere variati su richiesta motivata dell'Organizzazione, a giudizio di RINA.

Le **Non Conformità Parziali** (valutazione 0.5) non interrompono il processo di certificazione ma devono essere risolte con adeguate azioni correttive entro un termine massimo di 90 giorni dalla chiusura dell'audit.

RINA verificherà l'effettiva risoluzione delle stesse nel successivo audit di Rinnovo della Certificazione dopo 24 mesi.

### 3.4 Rilascio del certificato

A completamento, con esito favorevole, dell'attività di audit e all'eventuale risoluzione delle Non Conformità Critiche rilasciate, previo esame da parte di un tecnico indipendente, nonché approvazione da parte della persona autorizzata, è rilasciato all'Organizzazione un Certificato di Conformità con validità di 24 mesi.

Il Certificato di Conformità rilasciato da RINA ha una validità di 24 mesi a partire dalla data dell'audit e contiene almeno i seguenti elementi:

- a) il numero identificativo univoco del certificato;
- b) la ragione sociale e l'indirizzo del soggetto destinatario del certificato;
- c) i servizi certificati;
- d) Lo Standard Arval Premium Center nella versione applicabile;
- e) la data di emissione;
- f) la sua validità e scadenza;
- g) la firma della persona autorizzata.

Le organizzazioni trovano il certificato pubblicato sul sito <https://automotive.rina.eu/> nella propria area riservata insieme ad altri documenti utili ai fini della certificazione.

## 8. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

### 1.1. Definizione del team di audit

Valgono le stesse regole riportate al 3.1.

L'audit di Rinnovo è effettuato prima della scadenza del certificato.

### 1.2. Attività di audit sul sito

Le attività di audit sul sito sono svolte secondo le modalità riportate al 3.2.

### 1.3. Gestione delle non conformità

L'Organizzazione deve segnalare a RINA eventuali modifiche intercorse dal precedente audit.

Valgono le stesse regole riportate al 3.3.

### 1.4. Rilascio del certificato

Valgono le stesse regole riportate al 3.4.

## **9. SOSPENSIONE, RIPRISTINO, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **5.1 Sospensione della certificazione**

La validità della certificazione rilasciata può essere sospesa e nei seguenti casi specifici:

- Se l'Organizzazione ha effettuato importanti ristrutturazioni interne al Sito/i, si trasferisce in un altro sito/i senza segnalare tali varianti a RINA;
- In caso di interruzione, sospensione o revoca del contratto con Arval per l'attività di Premium Center;
- Mancata risoluzione delle Non Conformità Parziali anche a seguito di audit supplementari;
- Riscontro di gravi reclami pervenuti a RINA;
- In ogni altra circostanza che RINA, a suo giudizio, ritenga abbia un'influenza negativa sulla conformità dell'Organizzazione e dei servizi certificati.

La sospensione è notificata per iscritto all'Organizzazione, precisando le condizioni per il ripristino della certificazione e il termine entro il quale devono essere attuate.

### **5.2 Ripristino della certificazione**

Il ripristino della certificazione è subordinato all'accertamento dell'eliminazione delle carenze che avevano causato la sospensione stessa mediante una verifica supplementare, che abbia avuto esito positivo.

Nel caso in cui i motivi della sospensione non vengano rimossi entro il termine sopraindicato, il certificato viene revocato.

### **5.3 Revoca della certificazione**

RINA può revocare il certificato nei casi previsti per la sospensione particolarmente gravi o se è accertata la cessazione del contratto con Arval per il servizio Premium Center.

### **5.4 Rinuncia alla Certificazione**

L'Organizzazione può presentare a RINA richiesta di rinuncia alla certificazione. In generale, entro un mese dalla data dell'avvenuta comunicazione, RINA aggiorna lo stato di validità del certificato.