

1. Προοίμιο

- Η TÜV Austria Hellas είναι διαπιστευμένη να διενεργεί επιθεωρήσεις και να πιστοποιεί σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 17021, και ISO 17065.
- Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται με βάση το πρότυπο (-α) με το (-α) οποίο (-α) ο Πελάτης έχει επιλέξει να πιστοποιηθεί. Το συγκεκριμένο πρότυπο (-α) έχει (έχουν) διευκρινιστεί στη σχετική προσφορά και σύμβαση.
- Οι ίδιοι όροι και προϋποθέσεις ισχύουν και για μη διαπιστευμένα σχήματα πιστοποίησης που παρέχονται από την TÜV Austria Hellas.
- Η TÜV Austria Hellas διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον παρών κανονισμό ανά πάσα στιγμή.

2. Ορισμοί

Επιθεώρηση - μια συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση τεκμηρίων και η αντικειμενική αξιολόγησή τους με σκοπό να καθοριστεί ο βαθμός στον οποίο πληρούνται τα κριτήρια του ελέγχου

Έλεγχος - εξέταση του σχεδιασμού ενός προϊόντος, του προϊόντος, υπηρεσίας, διεργασίας ή των εγκαταστάσεων, καθώς και τον προσδιορισμό της συμμόρφωσής τους με συγκεκριμένες απαιτήσεις ή, βάσει της επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις.

Διαδικασία Επιθεώρησης - Η διαδικασία αποτελείται από τρία στάδια: Προετοιμασία επιθεώρησης, διεξαγωγή επιθεώρησης, αξιολόγηση αποτελεσμάτων επιθεώρησης και απευθεύρωση.

Επιθεώρηση Πιστοποίησης - επιθεώρηση που πραγματοποιείται από οργανισμό ανεξάρτητο από τον πελάτη και τον χρήστη, για την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης/προϊόντος του πελάτη

Επιθεώρηση Επιτήρησης - επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επαληθεύσει ότι το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης/προϊόν εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις.

Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης - επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επιβεβαιώσει τη συνεχή συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης/προϊόντος στο σύνολό του, καθώς και τη συνεχή συνάφεια και εφαρμοσιμότητα στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

Μη Συμμόρφωση - Μη τήρηση των καθορισμένων κριτηρίων του πιστοποιημένου σχήματος ή προτύπου ή των κανονισμών πιστοποίησης της ΤΑΗ

Ανεξάρτητος Οργανισμός - TÜV Austria Hellas (ΤΑΗ)

Πελάτης - οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης ή / και το προϊόν του πρόκειται να επιθεωρηθούν ή / και ελεγχθούν με σκοπό την Πιστοποίησή τους.

3. Υποχρεώσεις του Πελάτη

- Ο Πελάτης συμμορφώνεται με όλους τους κανόνες πιστοποίησης, όπως αυτοί προσδιορίζονται από το σχετικό σχήμα διαπίστευσης και τη διαδικασία πιστοποίησης της ΤΑΗ.
- Ο Πελάτης παρέχει με οποιοδήποτε μέσο όλα τα σχετικά στοιχεία, τα έγγραφα, τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του προτύπου
- Ο Πελάτης πραγματοποιεί μια πλήρη εσωτερική επιθεώρηση και ανασκόπηση Διοίκησης πριν την Αρχική επιθεώρηση και τις επιθεωρήσεις επιτήρησης (εκτός αν δεν προβλέπεται από το σχήμα πιστοποίησης)
- Ο Πελάτης ορίζει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας από την διοίκηση της εταιρείας, με την ευθύνη της διευκόλυνσης και υποστήριξης της επιθεώρησης.
- Ο Πελάτης ειδοποιεί εγκαίρως για τυχόν αλλαγές στο εσωτερικό του οργανισμού όσον αφορά σε έσω και ένα από τα ακόλουθα ζητήματα:
 - Νομικά, εμπορικά, οργανωτικής δομής ή καθεστώτος ιδιοκτησίας.
 - Οργανωτικής Δομής και/ή αλλαγής στο προσωπικό (π.χ. ανώτατη διοίκηση ή τεχνικό προσωπικό)
 - Διεύθυνση επικοινωνίας ή εγκατάστασης
 - Αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής
 - Μεγάλες αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης/πιστοποιημένο προϊόν και στις διεργασίες.
- Ο Πελάτης ενημερώνει λεπτομερώς για τα περιστατικά ή / και περιπτώσεις προσφυγών ή / και καταγγελιών που αφορούν στην πιστοποίηση ή / και τη χρήση του λογότυπου.
- Ο Πελάτης ενημερώνει άμεσα για συμβάντα ή / και περιπτώσεις απόσυρσης ή ανάκλησης προϊόντων, που περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- Στις παραπάνω περιπτώσεις/συμβάντα (3ε-3g) μπορεί να απαιτηθεί η διεξαγωγή έκτακτης επιθεώρησης.
- Ο πελάτης πρέπει να λειτουργεί νόμιμα και να έχει στην κατοχή του όλα τα απαραίτητα έγγραφα
- Εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά με την ΤΑΗ, ο πελάτης υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικά όλα τα έγγραφα που έλαβε από την ΤΑΗ με εξαίρεση το πιστοποιητικό, και τους κανονισμούς Πιστοποίησης και Χρήσης Λογότυπου Πιστοποίησης.

4. Διαδικασία Πιστοποίησης και Κύκλος πιστοποίησης

4.1 Προκαταρκτικά Βήματα

- Ο Πελάτης αιτείται την Πιστοποίησή του
- Αναλυτικά στοιχεία της εταιρείας αναγράφονται στο έντυπο της αίτησης και υποβάλλονται στην ΤΑΗ
- Τα δεδομένα ελέγχονται και προσδιορίζονται οι λεπτομέρειες της επιθεώρησης από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ΤΑΗ
- Μια λεπτομερής προσφορά υποβάλλεται στον Πελάτη.

4.2 Προετοιμασία Επιθεώρησης

- Ο Πελάτης αποδέχεται την προσφορά και την αποστέλλει υπογεγραμμένη στην ΤΑΗ.
- Προετοιμάζεται και αποστέλλεται στον Πελάτη η Σύμβαση.
- Η Σύμβαση επιστρέφεται στην ΤΑΗ υπογεγραμμένη. Το πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνεται στην Σύμβαση.
- Συμφωνείται η ημερομηνία και το πεδίο εφαρμογής επιθεώρησης.
- Η επιθεώρηση πραγματοποιείται βάσει του προγραμματισμού.

4.3 Διαδικασία Πιστοποίησης

- Ο Πελάτης πρέπει να εξετάσει όλες τις απαιτήσεις του προτύπου (-ων), με το οποίο πρόκειται να πιστοποιηθεί, λεπτομερώς.
- Η επιθεώρηση πραγματοποιείται από αναγνωρισμένο επιθεωρητή για το πρότυπο (-α) και το πεδίο εφαρμογής (εξ) για το οποίο η εταιρεία έχει υποβάλει αίτηση
- Κάθε απαίτηση του προτύπου αξιολογείται από τον επιθεωρητή κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.
- Ο επιθεωρητής / ελεγκτής αξιολογεί τη φύση των αποκλίσεων ή μη συμμορφώσεων, εάν τέτοιες έχουν εγερθεί.

4.4 Διάρκεια Επιθεώρησης

- Η διάρκεια της επιθεώρησης υπολογίζεται με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:
- Μέγεθος και πολυπλοκότητα του πελάτη.
 - Το πλαίσιο του Πελάτη
 - Συνολικό αριθμό εργαζομένων (οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης, εργαζόμενοι σε βάρδιες, έκτακτο προσωπικό, διοικητικοί προσωπικό, άμεσα εμπλεκόμενο προσωπικό, κ.τ.λ.,
 - Την εγκατάσταση που πρόκειται να επιθεωρηθεί
 - Την γλώσσα διεξαγωγής της επιθεώρησης
 - Τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων (αν υπάρχουν)
 - Αλλαγές στον Πελάτη ή / και στους κανόνες διαπίστευσης.

4.5 Κύκλος Πιστοποίησης

Ο κύκλος πιστοποίησης ορίζεται από τους συμβατικούς όρους της TÜV Austria Hellas και / ή τις ειδικές απαιτήσεις των αντίστοιχων σχημάτων.

- Η διατήρηση ή / και ανανέωση της πιστοποίησης, βασίζεται στο γεγονός ότι οι επιτηρήσεις ή / και επιθεωρήσεις Επαναπιστοποίησης πραγματοποιήθηκαν εντός των υποχρεωτικών χρονικών πλαισίων.
- Το πεδίο εφαρμογής του πιστοποιητικού πρέπει να συμπεριληφθεί στο πεδίο εφαρμογής και στα κριτήρια της επιθεώρησης, καθώς και τις δραστηριότητες του Πελάτη.
- Η χρήση του λογότυπου πιστοποίησης βασίζεται στους κανόνες που ορίζονται στον "Κανονισμό Χρήσης του λογότυπου" σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές:
 - Ο Πελάτης δεν προβαίνει σε ή επιτρέπει οποιαδήποτε παραπλανητική δήλωση αναφορικά με την πιστοποίηση του.
 - Ο Πελάτης δεν χρησιμοποιεί ούτε επιτρέπει τη χρήση ενός εγγράφου πιστοποίησης ή οποιοδήποτε μέρος του κατά τρόπο παραπλανητικό.
 - Μετά από αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης, διακόπτεται τη χρήση του συνόλου των διαφημιστικών μέσων που περιέχουν αναφορά στην πιστοποίηση.
 - Ο Πελάτης τροποποιεί όλα τα διαφημιστικά έντυπα, όταν έχει μειωθεί το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
 - Ο Πελάτης δεν επιτρέπει αναφορά στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισής του να χρησιμοποιείται με τέτοιο τρόπο που να συνεπάγεται ότι ο φορέας πιστοποίησης πιστοποιεί ένα προϊόν (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών) ή διαδικασίας, εκτός αν ορίζεται αλλιώς από το σχήμα πιστοποίησης.
 - Ο Πελάτης δεν υπαινίσσεται ότι η πιστοποίηση ισχύει για δραστηριότητες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
 - Ο Πελάτης δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τέτοιο τρόπο που θα φέρει τον Φορέα πιστοποίησης ή / και το σύστημα πιστοποίησης σε ανυποληψία με αποτέλεσμα να χαθεί η εμπιστοσύνη του κοινού.

4.6 Παύση, ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο διαπίστευσης ISO 17021

- Τα πιστοποιητικά τελούν υπό παύση σε περιπτώσεις όπου:
 - Το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη έχει επίμονα ή σοβαρά αποτύχει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.
 - Ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιτηρήσεων ή επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης να πραγματοποιούνται στις απαιτούμενες συχνότητες.
 - Ουσιαστικές αλλαγές του πελάτη δεν έχουν κοινοποιηθεί στην TÜV Austria Hellas (δηλ. θέματα που αναφέρονται στο σημείο 3ε)
 - Μη καταβολή των συμφωνηθέντων αμοιβών
 - Ο πιστοποιημένος πελάτης έχει οικειοθελώς ζητήσει την παύση του πιστοποιητικού του.
- Η παύση του Πιστοποιητικού κοινοποιείται γραπτώς στον Πελάτη.
- Η μέγιστη διάρκεια παύσης του Πιστοποιητικού είναι 6 μήνες.
- Με την παύση ή την ανάκληση της πιστοποίησης του ο πελάτης :
 - διακόπτει τη χρήση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στο θέμα της πιστοποίησης, σύμφωνα με τις οδηγίες της TÜV Austria Hellas.

- δεν επιτρέπει τη χρήση αναφορών στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του από την TÜV Austria Hellas

- e. Η TÜV Austria Hellas θα μειώσει το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης του πελάτη με σκοπό την εξαίρεση τμημάτων που δεν πληρούν τις απαιτήσεις, όταν ο πελάτης έχει επίμονα ή σοβαρά αποτύχει να εκπληρώσει τις απαιτήσεις πιστοποίησης για τα συγκεκριμένα τμήματα του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Κάθε τέτοια μείωση θα είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση.
- f. Η TÜV Austria Hellas θα ενημερώνει τη βάση δεδομένων των πιστοποιημένων πελατών της με τις παραπάνω ενέργειες.

4.7 Καταγγελία-Λήξη Ισχύουσας Πιστοποίησης

Πιστοποιητικό σε ισχύ μπορεί να καταγγελθεί από τον Πελάτη, παρέχοντας επαρκή αιτιολόγηση, και δίνοντας τουλάχιστον τρεις (3) μήνες προειδοποίηση που θα αποσταλεί με συστημένη επιστολή και απόδειξη παραλαβής:

- a. Στην περίπτωση που ο πελάτης καταγγέλλει την ισχύουσα πιστοποίησή του, πρέπει να τεκμηριώνεται ότι:
 - Έχει διακοπεί η χρήση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στο θέμα της πιστοποίησης, σύμφωνα με τις οδηγίες της TÜV Austria Hellas.
 - Δεν επιτρέπει την αναφορά στην πιστοποίηση του από την TÜV Austria Hellas
- b. Αν ο πελάτης προτίθεται να μεταφέρει την πιστοποίησή του σε άλλο φορέα πιστοποίησης, πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - Ο πελάτης πρέπει να κοινοποιήσει στον Φορέα την απόφασή του, τρεις μήνες πριν από την ημερομηνία προγραμματισμένης επιθεώρησης μέσα στον τρέχοντα κύκλο πιστοποίησης.
 - Όλα τα οικονομικά θέματα να έχουν επιλυθεί.
 - Το πρωτότυπο ισχύον Πιστοποιητικό να έχει επιστραφεί στην TÜV Austria Hellas
 - Να έχει γραπτώς δηλωθεί ότι όλα τα λογότυπα πιστοποίησης της TÜV Austria Hellas έχουν αποσυρθεί και δεν χρησιμοποιούνται πια και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν επαρκώς ενημερωθεί.
- c. Να έχει σταλεί στον πελάτη γραπτή δήλωση της TÜV Austria Hellas ότι έχουν εκπληρωθεί όλες οι απαιτήσεις μεταξύ της TÜV Austria Hellas και του πελάτη.

5. Συμβατικοί και Οικονομικοί Όροι

- a. Οι ειδικοί κανόνες που διέπουν τη διαδικασία πιστοποίησης ορίζονται λεπτομερώς σε σχετική σύμβαση που υπογράφεται και από τα δύο μέρη.
- b. Το κόστος πιστοποίησης που απαιτείται από την TÜV Austria Hellas υπολογίζεται, με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται από τον Πελάτη στην τεκμηριωμένη αίτησή του.
- c. Το κόστος των τιμολογίων που αντιστοιχούν στις συμβατικές συμφωνηθείσες αμοιβές πρέπει να καταβληθεί προκειμένου να εκδοθεί, να παραμείνει ή να ανανεωθεί η ισχύς της πιστοποίησης.
- d. Σε περίπτωση μη καταβολής των τελών που συμφωνήθηκαν, η TÜV Austria Hellas αναστέλλει την εκτέλεση της υπηρεσίας (-ων) που καλύπτεται (-ονται) από τη σχετική συμφωνία.
- e. Η TÜV Austria Hellas μπορεί να τερματίσει την εγκυρότητα της πιστοποίησης, εάν οποιαδήποτε από τις τεχνικές ή / και οικονομικές συμβατικές απαιτήσεις δεν πληρείται από τον Πελάτη.
- f. Στο πλαίσιο της διατήρησης της διαπίστευσης, ο πελάτης δηλώνει ότι θα επιτρέψει μια πιθανή Επιτόπια Αξιολόγηση (συμμετοχή του φορέα διαπίστευσης σε (Επανα-)πιστοποίηση ή επιθεώρηση επιτήρησης) που θα πραγματοποιηθεί στην εταιρεία του.

6. Εμπιστευτικότητα - Αμεροληψία

- a. Η TÜV Austria Hellas αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί το απόρρητο και να προστατεύει κάθε πληροφορία σχετική με τον Πελάτη από όλους τους εργαζομένους ή τους εκπροσώπους της που εμπλέκονται με την υπηρεσία (ες) υπό την υπογραφείσα Σύμβαση.
- b. Όλες οι πληροφορίες που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών που καλύπτονται από τη σύμβαση θα πρέπει να θεωρούνται ως εμπιστευτικές, και ιδίως αυτές που αφορούν το προϊόν του επιθεωρούμενου οργανισμού.
- c. Η TÜV Austria Hellas θα έχει το δικαίωμα να κρατήσει αντίγραφα και να καταγράψει οποιαδήποτε τεκμηριωμένο στοιχείο υποβάλλεται από τον πελάτη, ως αντικειμενική απόδειξη της επιθεώρησης ή του ελέγχου.
- d. Όλο το προσωπικό που έχει οριστεί από την TÜV Austria Hellas (επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες, διοικητικό προσωπικό κ.τ.λ.) έχει δεσμευτεί να είναι αμερολήπτο προς τον Πελάτη στον οποίο παρέχονται οι συμβατικές υπηρεσίες.

7. Παράπονα – Προσφυγές

Η ΤΑΗ δέχεται εγγράφως παράπονα – προσφυγές που αφορούν σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της από συμβεβλημένα ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία διαχειρίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία και υποβάλει έγγραφη απάντηση μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης του συμβάντος.

8. Υποχρεώσεις - Εγγυήσεις

- a. Το εκδοθέν πιστοποιητικό πιστοποιεί ότι ο Πελάτης ικανοποιεί τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή (της επιτόπιας επιθεώρησης) τις απαιτήσεις του προτύπου βάσης του οποίου πραγματοποιείται η επιθεώρηση. Για τα Συστήματα Διαχείρισης το πιστοποιητικό δεν εγγυάται ούτε πιστοποιεί τη συμμόρφωση της ποιότητας ή άλλων χαρακτηριστικών των προϊόντων ή των υπηρεσιών του Πελάτη, αλλά μόνο τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης με τις σχετικές απαιτήσεις.
- b. Η TÜV Austria Hellas δεν εγγυάται ότι ο πελάτης θα λάβει, λόγω της Πιστοποίησης, θετικές αποφάσεις ή εγκρίσεις, από σχετικές κρατικές ή κυβερνητικές αρχές, ρυθμιστικούς φορείς, άλλους φορείς τεχνικού ελέγχου ή παρόμοιους οργανισμούς που μπορούν να αποφανθούν σχετικά με την εταιρεία ή τα προϊόντα του πελάτη. Η χορήγηση του πιστοποιητικού δεν εγγυάται την επιτυχία του Πελάτη σε έργα, στο δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα, για τα οποία η πιστοποίηση αποτελεί προϋπόθεση.
- c. Σε περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις κατά του Φορέα Πιστοποίησης από οποιονδήποτε τρίτο, ιδιώτη ή Δημόσιο, για γεγονότα για τα οποία δεν ευθύνεται ο Φορέας, ο Εντολέας είναι υποχρεωμένος να απαλλάξει τον Φορέα Πιστοποίησης από οποιαδήποτε αξίωση τρίτων. Σε κάθε περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης δικαιούται να απαιτήσει αναγωγικά από τον Εντολέα να του καταβάλει οποιαδήποτε αποζημίωση τυχόν κατέβαλε προς τρίτους για γεγονότα για τα οποία δεν ευθύνεται και δεν συνδέεται με την διαδικασία πιστοποίησης.

9. Εφαρμοστέο Δίκαιο – Δικαιοδοσία

Τα μέρη συμφωνούν ανεπιφύλακτα στην υπαγωγή κάθε διαφοράς τους που απορρέει από την παρούσα στην αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων των Αθηνών. Η παρούσα σύμβαση υπόκειται αποκλειστικά στο Ελληνικό Δίκαιο.