



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1 ΓΕΝΙΚΑ

- 1.1 Ο Φορέας
- 1.2 Αντικείμενο

2 ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

3 ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

4 ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 4.1 Αμεροληψία και Ανεξαρτησία
- 4.2 Εμπιστευτικότητα
- 4.3 Πολιτική της μη Διάκρισης

5 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ – ΤΕΛΗ

6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

- 6.1 Αίτηση Πιστοποίησης – Προσφορά Πιστοποίησης – Αποδοχή Προσφοράς
- 6.2 Προγραμματισμός Επιθεώρησης
- 6.3 Διενέργεια Επιθεώρησης
- 6.4 Απόφαση Πιστοποίησης – Χορήγηση Πιστοποιητικού
- 6.5 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- 6.6 Διεξαγωγή Περιοδικού Ελέγχου
- 6.7 Διεξαγωγή Εκτάκτων Επιθεωρήσεων
- 6.8 Τροποποίηση του Πεδίου Πιστοποίησης

7 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

8 ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

9 ΠΑΡΑΠΟΝΑ

10 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

11 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ

- 11.1 Υποχρεώσεις του ΦΠΕ
- 11.2 Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Πελατών

12 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



1. ΓΕΝΙΚΑ

1.1 Ο Φορέας

Η **ERGOCERT HELLAS AE** ένας ανεξάρτητος Φορέας παροχής υπηρεσιών Ελέγχου και Πιστοποίησης (εφεξής ΦΠΕ). Οι υπηρεσίες πιστοποίησης των προϊόντων αφορούν τον έλεγχο, την αξιολόγηση και πιστοποίηση ενός προϊόντος, μιας διεργασίας, μιας υπηρεσίας και ικανοποιούν τις απαιτήσεις του **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012**, του ΕΣΥΔ και του αντίστοιχου νομοκανονιστικού πλαισίου.

Μέσω της διεργασίας επιθεώρησης και πιστοποίησης, μπορεί να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωσή των προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών με τις απαιτήσεις πιστοποίησης αναφορικά με ποιοτικά, και ποσοτικά χαρακτηριστικά, θέματα ασφάλειας, καταλληλότητα προς χρήση και συνεχή συμμόρφωση κατά τη λειτουργία, όπως αυτά καθορίζονται σε σχετικά νομοθετικά / κανονιστικά έγγραφα, πρότυπα ή σχήματα πιστοποίησης/ελέγχου και συμβόλαια. Για τις εργασίες που λαμβάνει ο ΦΠΕ διαθέτει την απαραίτητη τεχνική επάρκεια και ικανότητα, καθώς και το απαιτούμενο προσωπικό.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων παρέχει γενικές πληροφορίες και οριοθετεί το σύστημα πιστοποίησης/ελέγχου και συνεργασίας μεταξύ του πελάτη και ΦΠΕ και είναι δημόσια διαθέσιμος στην ιστοσελίδα της.

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος Γενικού Κανονισμού είναι ο Τεχνικός Διευθυντής του ΦΠΕ σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρησή του με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

Ο ΦΠΕ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον παρών Κανονισμό Πιστοποίησης ανά πάσα στιγμή.

1.2 Αντικείμενο

Η **ERGOCERT HELLAS AE**, ως Φορέας Ελέγχων – Επιθεωρήσεων – Πιστοποιήσεων (ΦΠΕ) παρέχει διαπιστευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με το επίσημο και όπως ισχύει πεδίο εφαρμογής διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) που διαθέτει από το Ε.ΣΥ.Δ κατά το πρότυπο EN 17065. Δραστηριοποιείται σε συμμόρφωση με την απόφαση έγκρισης δραστηριότητας όπως ισχύει, που διαθέτει από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης και διενεργεί ελέγχους σε Ανελκυστήρες (προσώπων και φορτίων) σύμφωνα με την Οδηγία 2014/33/ΕΕ και σε εξοπλισμό υπό πίεση σύμφωνα με την Οδηγία 2014/68/ΕΕ.

2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

- ✓ **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012** Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών
- ✓ **ISO/IEC 17000:2004**, Conformity assessment — Vocabulary and general principles
- ✓ **ISO/IEC 17067:2013**, Conformity assessment — Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes
- ✓ **ΕΣΥΔ ΚΑΔ**, όπως κάθε φορά ισχύει
- ✓ **ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ** Κριτήρια Διαπίστευσης, όπως κάθε φορά ισχύουν
- ✓ **ΕΣΥΔ ΔΔ** Διαδικασίες Διαπίστευσης, όπως κάθε φορά ισχύουν
- ✓ **EA-2/17 M: 2020** - EA Document on Accreditation for Notification purposes
- ✓ **Κανονισμοί και Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ** ανά πεδίο Διαπίστευσης και καταστάσεις σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Ειδικούς Κανονισμούς και τις Οδηγίες Εργασίας
- ✓ **Οδηγίες IAF (MD-ID)** σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης και τους Ειδικούς Κανονισμούς και Οδηγίες Εργασίας ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης.
- ✓ **Πρότυπα και Σχήματα Πιστοποίησης**, όπως αυτά αναφέρονται στον πίνακα 2.1.
- ✓ **Ισχύοντα Νομοκανονιστικά Κείμενα** της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αυτά αναφέρονται στον πίνακα 2.1.
- ✓ **ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΡΧΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ ΕΙΔ. ΚΑΝ. 02**
- ✓ **ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΑΡΧΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΩΝ ΕΙΔ. ΚΑΝ. 01**



3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- αμεροληψία: παρουσία της αντικειμενικότητας (ως αντικειμενικότητα καθορίζεται όταν δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή όταν είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του ΦΠΕ
- εμπιστευτικότητα: διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα αρχείων ή πληροφοριών, καθώς και η τήρηση συμφωνημένων δραστηριοτήτων μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο της εμπιστοσύνης
- πρότυπο: ονομάζεται ένα έγγραφο, που καταρτίζεται κατόπιν συναίνεσης των τεχνικών επιτροπών του αντίστοιχου πεδίου αναφοράς και εγκρίνεται από αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους, με σκοπό την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής
- σήμανση CE: σήμανση με την οποία ο κατασκευαστής δηλώνει ότι το προϊόν συμμορφώνεται με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις της κοινοτικής νομοθεσίας εναρμόνισης, που προβλέπει την επίθεση της σήμανσης
- κοινοποιημένος φορέας: φορέας πιστοποίησης ή ελέγχου τον οποίο αρμόδια Αρχή κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει κοινοποιήσει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο της εφαρμογής συγκεκριμένης οδηγίας Νέας Προσέγγισης
- επιθεωρητής / ελεγκτής: πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση
- πιστοποίηση: είναι η διαδικασία επιβεβαίωσης τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα ή και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η γραπτή δήλωση - επικύρωση (έκδοση πιστοποιητικού), από τον ανεξάρτητο φορέα που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο με αναγνωρισμένη ικανότητα, σχετικά με τα χαρακτηριστικά ενός προσώπου ή οργανισμού ή προϊόντος, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς
- επιθεώρηση / έλεγχος πιστοποίησης: είναι ο έλεγχος / η επιθεώρηση που διενεργείται από ελεγκτικό οργανισμό ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται στην πιστοποίηση, με σκοπό την πιστοποίηση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας
- σχήμα πιστοποίησης: σύστημα πιστοποίησης στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες συγκεκριμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες
- μη συμμόρφωση: μη εκπλήρωση μιας απαίτησης
- Σ.Δ.Π.: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- Υ.Δ.Π.: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας
- ΦΠΕ: Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου
- Ε.ΣΥ.Δ.: Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης

4. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

4.1 Αμεροληψία και Ανεξαρτησία

Ο ΦΠΕ, όπως ορίζεται και στο καταστατικό του, δεν διατηρεί κανενός είδους σχέση (εμπορική ή / και οικονομική), με άλλες Εταιρείες / Οργανισμούς, οι οποίες είναι δυνατό να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία των αποφάσεων του και δεν εμπλέκεται σε δραστηριότητες που είναι δυνατόν να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία του.

Πολιτική του ΦΠΕ είναι να παρέχει τις υπηρεσίες επιθεωρήσεων με τρόπο που να διασφαλίζεται η ανεξαρτησία και αμεροληψία του, να ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς στο έργο του και για το λόγο αυτό έχει συσταθεί Επιτροπή Αμεροληψίας (Δ14).

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του ΦΠΕ είναι ελεύθερη για όλους τους ενδιαφερομένους οργανισμούς ή/και φυσικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως ιδιοκτησίας ή μεγέθους, ενώ η διεκπεραίωση των αιτήσεων για ελέγχους γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις. Όλοι οι πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη, δεν υπόκεινται σε υπερβολικές ή/και αδικαιολόγητες οικονομικές ή/και άλλες προϋποθέσεις και υφίστανται ισότιμη μεταχείριση σε πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού και ισονομίας

Το στελεχιακό δυναμικό του ΦΠΕ και των εκάστοτε Επιτροπών που έχουν συσταθεί, δεν έχουν καμία σχέση με τους οργανισμούς για λογαριασμό των οποίων διενεργούνται οι επιθεωρήσεις και δεν τους επιτρέπεται να διατηρούν οποιαδήποτε δέσμευση η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της κρίσης τους και την αμεροληψία τους.



Ο ΦΠΕ, το προσωπικό του, οι Επιθεωρητές/Ελεγκτές, καθώς και τα μέλη των εκάστοτε Ειδικών Επιτροπών είναι απαλλαγμένα από οποιοσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής τους κρίσης.

Ο ΦΠΕ και το προσωπικό του με κανένα τρόπο δεν εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα και δεν σχετίζεται με δραστηριότητες που αφορούν τη σχεδίαση, κατασκευή, προμήθεια, εγκατάσταση, αγορά, ιδιοκτησία, αντιπροσώπευση, χρήση ή/και συντήρηση των αντικειμένων που υπόκεινται σε ελέγχους.

Οι Επιθεωρητές/Ελεγκτές δεν παρέχουν καμία υπηρεσία συμβουλευτικής, επιμορφωτικής ή εμπειρογνωματευτικής υφής, ως μέρος μίας επιθεώρησης ή ενός ελέγχου.

Οι αμοιβές του προσωπικού που συμμετέχει στις δραστηριότητες που αφορούν τις επιθεωρήσεις / ελέγχους, δεν εξαρτώνται και δεν συσχετίζονται με τα αποτελέσματα των ελέγχων αυτών.

4.2 Εμπιστευτικότητα

Ο ΦΠΕ δεσμεύεται να τηρεί το απόρρητο για όλες τις πληροφορίες που του γνωστοποιήθηκαν ή του παρασχέθηκαν από τον πελάτη και να τις αξιολογεί μόνο για το συμφωνηθέν σκοπό της πιστοποίησης/ελέγχου. Παραχθέντα έγγραφα από τον πελάτη δεν παραχωρούνται κατά οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, πλην της Κοινοποιούσας Αρχής και του φορέα Διαπίστευσης και των οργάνων που αξιολογούν αυτόν. Εξάιρεση αποτελεί η τυχόν επιβολή της μη τήρησης εχεμύθειας από νόμο, διοικητική πράξη, δικαστική απόφαση σε περίπτωση όπου απαιτηθεί λεπτομερής αναφορά σε δικαστική διαμάχη ή περίπτωση όπου η αρμόδια κρατική αρχή που εποπτεύει τη διεργασία αιτηθεί γραπτώς στοιχεία, όπου σε αυτή την περίπτωση ενημερώνεται και ο εμπλεκόμενος για τα στοιχεία που κοινοποιήθηκαν.

Ο ΦΠΕ λειτουργεί σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 679/2016 (GDPR).

4.3 Πολιτική της μη Διάκρισης

Οι διαδικασίες και οι πολιτικές του ΦΠΕ δεν κάνουν διακρίσεις αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες περιγράφονται δημόσια μέσω της ιστοσελίδας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και κάθε ενδιαφερόμενος οργανισμός μπορεί να υποβάλει την αίτηση για πιστοποίηση που διατίθεται από τον ΦΠΕ.

Η πρόσβαση στους κανονισμούς και στις πληροφορίες πιστοποίησης παρέχεται σε όλους τους οργανισμούς ανεξάρτητα από το μέγεθος και το αντικείμενο.

Ο ΦΠΕ μπορεί να απορρίψει αίτηση πιστοποίησης, εάν αποδεδειγμένα ο πελάτης συμμετέχει σε παράνομες δραστηριότητες ή έχει ιστορικό με επαναλαμβανόμενες μη συμμορφώσεις.

5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ – ΤΕΛΗ

Τα τέλη ελέγχων (Αμοιβές Παρεχόμενων Υπηρεσιών), όπως και ο χρόνος και τρόπος εκπλήρωσης της πληρωμής τους, και άλλα σχετικά με την οικονομική συναλλαγή αλλά και τις παρεχόμενες υπηρεσίες προσδιορίζονται ακριβώς στην οικονομική προσφορά - σύμβαση για την επιθεώρηση/έλεγχο ανάμεσα στον ΦΠΕ και τον πελάτη.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ολοκλήρωση της διεξαγωγής των ελέγχων, των επιθεωρήσεων, των δοκιμών, τη χορήγηση ενδιάμεσων αναφορών, αποτελεσμάτων από τις επιτόπιες δοκιμές, τελικών αναφορών ή/και εκθέσεων ή/και πιστοποιητικών, είναι να έχει προηγηθεί έγκαιρα και αποδεδειγμένα από τον πελάτη η οικονομική τακτοποίηση (πληρωμή της αμοιβής – τέλους ελέγχου) της παρεχόμενης υπηρεσίας επιθεώρησης και ελέγχου του προϊόντος, όπως ορίζεται στην προσφορά – σύμβαση. Επιπλέον, η συγκεκριμένη προϋπόθεση είναι ανεξάρτητη από τη φύση και το αποτέλεσμα (θετικό ή αρνητικό) των σχετικών ενδιάμεσων ή τελικών αποτελεσμάτων της παρεχόμενης υπηρεσίας για έλεγχο – επιθεώρηση.

Σε κάθε περίπτωση η μη τήρηση όρων του παρόντος κανονισμού αλλά και της προσφοράς – σύμβασης υπηρεσιών και ειδικά ή μη τακτοποίηση της οικονομικής οφειλής του πελάτη στον ΦΠΕ (πληρωμή της αμοιβής – τέλους ελέγχου) για την παρεχόμενη υπηρεσία ισοδυναμεί με ανεπιθύλακτη και αδιαπραγμάτευτη εκχώρηση δικαιώματος και εξουσίας από τον πελάτη στον ΦΠΕ να μην αναγνωρίζει ο ΦΠΕ καμία υποχρέωση προς τον πελάτη για την παρεχόμενη υπηρεσία ως να μην υπάρχει συμφωνία εμπορικής συνεργασίας και παρεχόμενη υπηρεσία.

 ERGOCERT HELLAS A.E. ΕΛΕΓΧΟΙ-ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ		
	Έκδοση 3	Ημερομηνία ισχύος : 10.04.2023	Κωδικός: ΚΑΝ 02

Για τις προσφερόμενες από τον ΦΠΕ υπηρεσίες ελέγχων υπάρχει κάλυψη αστικής επαγγελματικής ευθύνης.

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

6.1. Αίτηση Πιστοποίησης – Προσφορά Πιστοποίησης – Αποδοχή Προσφοράς

Οι υποψήφιοι πελάτες ζητούν Προσφορά Πιστοποίησης από τον ΦΠΕ συμπληρώνοντας αίτηση και επισυνάπτοντας την απαιτούμενη τεκμηρίωση. Η αίτηση και το ενημερωτικό υλικό (Κανονισμοί Πιστοποίησης) λαμβάνεται από τον πελάτη είτε απευθείας από τον ΦΠΕ είτε μέσω της ιστοσελίδας του (www.ergocert.gr).

Ο ΦΠΕ εξετάζει και ανασκοπεί την αίτηση προς επαλήθευση της πληρότητας και ακρίβειας των στοιχείων και γίνεται προετοιμασία της προσφοράς για την επιθεώρηση πιστοποίησης.

Οι δραστηριότητες πιστοποίησης δεν ξεκινούν, εάν δεν υφίσταται η αποδοχή του πελάτη μέσω της υπογραφής της προσφοράς - σύμβασης. Μέσω της αποδοχής της προσφοράς – σύμβασης γίνεται και η αποδοχή των διατάξεων του παρόντος Γενικού Κανονισμού και των όποιων Ειδικών Κανονισμών.

6.2. Προγραμματισμός Επιθεώρησης

Μετά την υπογραφή της προσφοράς - σύμβασης, ο ΦΠΕ συμφωνεί με τον πελάτη την περίοδο για τη διενέργεια του ελέγχου. Η επιθεώρηση / έλεγχος πραγματοποιείται βάσει του προγραμματισμού. Βέλτιστο είναι η ημερομηνία επιθεώρησης/ελέγχου να συμφωνείται γραπτώς τουλάχιστον 10 ημέρες νωρίτερα.

Η υπογραφή της προσφοράς - σύμβασης δεν συνιστά ούτε άμεση ούτε έμμεση υποχρέωση πιστοποίησης.

Ο ΦΠΕ ορίζει τους επιθεωρητές / ελεγκτές και ενημερώνει τον Οργανισμό. Ανάλογα με το είδος και την ποσότητα των επιθεωρούμενων προϊόντων / υπηρεσιών / διεργασιών ο ΦΠΕ δύναται να αναθέσει την επιθεώρηση και σε ομάδα επιθεωρητών / ελεγκτών.

6.3. Διενέργεια Επιθεώρησης

Η διεξαγωγή της επιθεώρησης/ελέγχου περιλαμβάνει την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχήματος, της νομοθεσίας, της συμφωνίας, των προτύπων κ.τ.λ. και σύμφωνα με τον προγραμματισμό.

Για τη διενέργεια του ελέγχου / επιθεώρησης για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης ο πελάτης οφείλει να παρέχει διευκόλυνση διαθέτοντας τα απαραίτητα δείγματα, τεχνικούς φακέλους, ελεύθερη πρόσβαση στις προς επιθεώρηση εγκαταστάσεις, στο εμπλεκόμενο προσωπικό, στη σχετική τεκμηρίωση και στα πάσης φύσεως αρχεία που σχετίζονται με το αντικείμενο του ελέγχου.

Για υπηρεσίες ελέγχου – επιθεώρησης που εμπίπτουν στην εφαρμογή σχετικής κανονιστικής διάταξης (ελληνικής ή κοινοτικής) απαιτείται η εφαρμογή όλων των σχετικών προβλέψεων της νομοθεσίας, όπως αυτές έχουν καταγραφεί στις σχετικές διαδικασίες, τις οδηγίες, τον παρόντα Γενικό Κανονισμό και τον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό.

Η αξιολόγηση μπορεί να συνίσταται σε:

- Επιτήρηση της παραγωγής προϊόντος
- Επιτήρηση των δοκιμών επί προϊόντος
- Διενέργεια δοκιμών επί προϊόντος
- Αξιολόγηση και επαλήθευση της ικανοποίησης των απαιτήσεων για το προϊόν/υπηρεσία/διεργασία μεμονωμένα ή σε παρτίδες
- Αξιολόγηση της επάρκειας των χώρων, του εξοπλισμού, του προσωπικού του πελάτη.
- Επαλήθευση της συμμόρφωσης του σχεδιασμού του προϊόντος κ.τ.λ.

Ο έλεγχος – επιθεώρηση διενεργείται σύμφωνα με τις διαδικασίες, τις οδηγίες, τους κανονισμούς του ΦΠΕ ή σύμφωνα με το σχεδιασμό σε περίπτωση ελέγχου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση τεκμηριώνονται όλα τα ευρήματα

 ERGOCERT HELLAS A.E. ΕΛΕΓΧΟΙ-ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ		
	Έκδοση 3	Ημερομηνία ισχύος : 10.04.2023	Κωδικός: ΚΑΝ 02

με συμπλήρωση ειδικών εγγράφων (checklists). Με την ολοκλήρωση του ελέγχου / επιθεώρησης ο επιθεωρητής / ελεγκτής παρουσιάζει τα αποτελέσματα στον πελάτη και συντάσσει βάσει αυτών την Έκθεση Ελέγχου.

Σε περίπτωση ύπαρξης αποκλίσεων του αντικειμένου ελέγχου από τις προδιαγραφές, η Έκθεση Ελέγχου κοινοποιείται στον πελάτη προς αποκατάσταση των όποιων παρατηρήσεων / μη συμμορφώσεων. Για την επιβεβαίωση της αποκατάστασης των μη συμμορφώσεων μπορεί να απαιτηθεί ο επανέλεγχος του προϊόντος, η διενέργεια συμπληρωματικής επιτόπιας επιθεώρησης ή η υποβολή κατάλληλης τεκμηρίωσης στον ΦΠΕ.

Ο πελάτης ή ιδιοκτήτης του ελεγχόμενου προϊόντος, υπηρεσίας, διεργασίας φέρει αμέριστα ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκύψει κατά τη διενέργεια του ελέγχου και από τη λειτουργία του προϊόντος / εγκατάστασης. Ο ΦΠΕ διαθέτει κάλυψη αστικής επαγγελματικής ευθύνης για τυχόν λάθη και παραλείψεις του προσωπικού του κατά την παροχή των υπηρεσιών.

6.4. Απόφαση Πιστοποίησης – Χορήγηση Πιστοποιητικού

Μετά τη διενέργεια της επιθεώρησης χορηγείται στον πελάτη η Έκθεση Ελέγχου και το Πιστοποιητικό, το οποίο φέρει την υπογραφή εξουσιοδοτημένου προσωπικού, αφού πραγματοποιηθεί η ανασκόπηση όλων των πληροφοριών και των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης και εκδοθεί η σχετική απόφαση από αρμόδιο πρόσωπο του ΦΠΕ που δεν εμπλέκεται στην επιθεώρηση. Η ανασκόπηση των πληροφοριών και η απόφαση πιστοποίησης ολοκληρώνονται ταυτόχρονα και τεκμηριώνονται.

Το περιεχόμενο της Έκθεσης Ελέγχου και του Πιστοποιητικού και η διάρκεια ισχύος καθορίζονται από την εφαρμογή σχετικής νομοθεσίας, προτύπων αλλά και των διαδικασιών του ΦΠΕ που έχουν οριστεί για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης.

Οι Εκθέσεις Ελέγχου / Πιστοποιητικά δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τρόπο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως παραπλανητικός από τον Φορέα Διαπίστευσης.

Η χορήγηση διαπιστευμένης Έκθεσης Ελέγχου / Πιστοποιητικού δεν αποτελεί ούτε υπονοεί έγκριση από το Φορέα Διαπίστευσης.

Σε περίπτωση μη χορήγησης πιστοποιητικού ο ΦΠΕ ενημερώνει εγγράφως για την απόφαση μη χορήγησης πιστοποίησης και προσδιορίζει τους λόγους της απόφασης.

6.5. Επιθεωρήσεις Επιτήρησης

Εάν απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης επιτήρηση ο ΦΠΕ διενεργεί επιθεώρηση επιτήρησης σύμφωνα με το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης, νομοθεσία, πρότυπο κ.λπ.

6.6 Διεξαγωγή Περιοδικού Ελέγχου

Ένα ελεγμένο προϊόν-διεργασία-υπηρεσία μπορεί να επαναξιολογείται (περιοδικός έλεγχος) μετά από αίτημα του πελάτη και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχήματος ελέγχου/νομοθεσία κτλ.

6.7 Διεξαγωγή Εκτάκτων Επιθεωρήσεων

Ο ΦΠΕ έχει δικαίωμα να ζητήσει έκτακτη επιθεώρηση όταν διαπιστωθούν αλλαγές στο αντικείμενό του ελέγχου, για τη διερεύνηση παραπόνων από ενδιαφερόμενο στις αρμόδιες αρχές, υπάρχουν αλλαγές στη σχετική νομοθεσία ή απαιτείται η επαλήθευση της εφαρμογής σχετικών διορθωτικών ενεργειών. Κατά τη διενέργεια των έκτακτων επιθεωρήσεων ακολουθούνται όσα ορίζονται στις διαδικασίες διενέργειας των επιθεωρήσεων και ο ελεγχόμενος υποχρεούται στην παροχή όλων των απαραίτητων διευκολύνσεων.

6.8 Τροποποίηση του Πεδίου Πιστοποίησης

Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει τροποποίηση, επέκταση ή περιορισμό του αντικειμένου πιστοποίησης υποβάλλοντας την αντίστοιχη αίτηση. Ο ΦΠΕ εξετάζει την αίτησης ακολουθώντας την ίδια διαδικασία όπως και στην περίπτωση της αρχικής αίτησης.

7. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ



Στην περίπτωση άπαξ έκδοσης πιστοποιητικών για προϊόντα και αφορούν συγκεκριμένο προϊόν σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο, ο πελάτης υποχρεούται στη διατήρηση του πιστοποιητικού για όλη τη διάρκεια ισχύος του.

Στην περίπτωση πιστοποιητικών που αφορούν διεργασία, υπηρεσία, σχεδιασμό προϊόντος ή εγκατάσταση, ο πελάτης (κατασκευαστής ή ιδιοκτήτης) οφείλει να ενημερώσει τον ΦΠΕ για οποιαδήποτε αλλαγή στο αντικείμενο του ελέγχου. Με την γνωστοποίηση των όποιων αλλαγών ο ΦΠΕ αξιολογεί εκ νέου τη συμμόρφωση του προς τις ισχύουσες απαιτήσεις και σε αυτές τις περιπτώσεις ο πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο πιστοποιητικό μέχρι να λάβει σχετική ενημέρωση από τον ΦΠΕ.

Αντίστοιχα, και ο ΦΠΕ ενημερώνει τον πελάτη σε περίπτωση αλλαγών στις απαιτήσεις της πιστοποίησης καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και της ανάγκης συμπληρωματικής εξέτασης του πιστοποιημένου αντικειμένου, ώστε να δρομολογηθούν οι αναγκαίες αλλαγές για τη συμμόρφωση με τις νέες απαιτήσεις. Ο πελάτης πρέπει να ενημερώσει τον ΦΠΕ εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος ως προς την πρόθεσή του να αποδεχθεί τις αλλαγές. Εάν υπάρξει αποδοχή των αλλαγών από τον πελάτη και τα αποτελέσματα της επιθεώρησης είναι θετικά, ο ΦΠΕ θα χορηγήσει συμπληρωματικό πιστοποιητικό. Εάν δεν υπάρξει αποδοχή των αλλαγών εντός του προκαθορισμένου χρόνου από τον πελάτη ή τα αποτελέσματα της συμπληρωματικής επιθεώρησης δεν είναι θετικά, το πιστοποιητικό θα πάψει να ισχύει κατά την ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών.

Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή τμήματος της Έκθεσης Ελέγχου / Πιστοποιητικού, παρά μόνο στο σύνολό τους κατόπιν έγκρισης από τον ΦΠΕ.

8. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει την αναστολή/ανάκληση πιστοποιητικού. Για το σκοπό αυτό υποβάλλει αίτημα στον ΦΠΕ. Αναστολή πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού, ενώ ανάκληση είναι η πλήρης απόσυρσή και διαγραφή του από τα μητρώα του ΦΠΕ.

Στις περιπτώσεις αναστολής/ανάκλησης ενός πιστοποιητικού, ο ΦΠΕ δικαιούται να ενημερώνει σχετικά κάθε τρίτο, ενώ υποχρεούται να ενημερώνει τις αρμόδιες κρατικές αρχές, όταν η πιστοποίηση αφορά σε κανονιστικές διατάξεις.

Ο ΦΠΕ προβαίνει σε ανάκληση του πιστοποιητικού για τους παρακάτω λόγους:

- Ο πελάτης δεν ακολουθεί τους κανόνες που περιγράφονται εντός του Γενικού Κανονισμού, των συμπληρωματικών Ειδικών Κανονισμών και της σχετικής σύμβασης.
- Ο πελάτης δεν γνωστοποιήσει στον ΦΠΕ τυχόν αλλαγές στον αντικείμενο πιστοποίησης που μπορεί να επηρεάζουν τη συμμόρφωση του προϊόντος με τις προκαθορισμένες απαιτήσεις.
- Ο πελάτης κάνει κακή και παραπλανητική χρήση του πιστοποιητικού και των όποιων σημάτων / λογοτύπων.
- Ο πελάτης ζήτησε οικειοθελώς την ανάκληση του πιστοποιητικού για λόγους που δεν ανάγονται στον ΦΠΕ.
- Έχει επιβληθεί οποιαδήποτε απαγόρευση/ποινή επί του πελάτη, που αφορά στην πιστοποίηση, μέσω νόμου, διοικητικής πράξης, δικαστικής απόφασης συμπεριλαμβανομένων και των φορέων Διαπίστευσης.
- Η αξιολόγηση επιτήρησης του πελάτη, όπου προβλέπεται, δεν είχε θετική έκβαση ή δεν κατέστη δυνατό να διεξαχθεί για λόγους που δεν ανάγονται στον ΦΠΕ.
- Ο πελάτης δεν κατέβαλε τα αναλογούντα τέλη πιστοποίησης/ελέγχου στον ΦΠΕ και μάλιστα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας που είχε ορισθεί. Στην περίπτωση αυτή ο ΦΠΕ επιφυλάσσεται να επιδιώξει την ικανοποίηση των αξιώσεών της με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο, δικαστικά και εξώδικα.
- Ο πελάτης περιήλθε γενικά σε αφερεγγυότητα, παύση πληρωμών ή παύση λειτουργίας.
- Ο πελάτης αλλάζει αντικείμενο ή πεδίο δραστηριότητας.

Σημειώνεται ότι ο ΦΠΕ μπορεί να επιβάλλει αναστολή (προσωρινή ανάκληση) ενός πιστοποιητικού προειδοποιητικά ή και για λόγους ενδεχομένως που εξειδικεύονται στους επιμέρους Κανονισμούς. Η αναστολή του πιστοποιητικού και η αιτία της καθώς και οι όροι για συμμόρφωση και άρση της αναστολής γνωστοποιούνται στον πελάτη με ορισμένη ημερομηνία ανταπόκρισης. Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης γίνεται ανάκληση πιστοποιητικού.



Στις περιπτώσεις αναστολής ή ανάκλησης του πιστοποιητικού παύεται αυτόματα το δικαίωμα χρήσης του πιστοποιητικού και όποιου σχετικού σήματος / λογοτύπου από τον πελάτη. Για την επανέκδοση πιστοποιητικού πρέπει να προηγηθεί επιθεώρηση με θετικά αποτελέσματα.

Μείωση του πεδίου πιστοποίησης μπορεί να συμβεί κατόπιν αιτήματος του πελάτη ή διαπιστωθεί κατά την επιθεώρηση από τον ΦΠΕ ότι προκαθορισμένες απαιτήσεις δεν ικανοποιούνται.

Η απόσυρση, ανάκληση ενός πιστοποιητικού ή η μείωση του πεδίου πιστοποίησης δεν αποτελεί αιτία οικονομικών απαιτήσεων από τον πελάτη.

9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει παράπονα / καταγγελίες σχετικά με οποιαδήποτε διαχείριση του ΦΠΕ, που μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν είναι σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς, αλλά και τα φυσικά πρόσωπα που τον εκπροσωπούν.

Τα εν λόγω παράπονα/καταγγελίες θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς και διαβιβάζονται στον Τεχνικό Διευθυντή και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Για βάσιμα παράπονα επί της διαδικασίας πιστοποίησης ο ΦΠΕ ενημερώνει την Επιτροπή Αμεροληψίας και την Ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ.

Ο ΦΠΕ αναλαμβάνει να ενημερώνει τον καταγγέλλον για το αποτέλεσμα της καταγγελίας. Ανώνυμες παράπονα / καταγγελίες δε λαμβάνονται υπόψη από τον ΦΠΕ.

10. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλλει ένσταση κατά οποιασδήποτε απόφασης του ΦΠΕ που προέκυψε μετά από επιθεώρηση, συμπεριλαμβανομένης και της απόφασης αναστολής και ανάκλησης της πιστοποίησης. Η εν λόγω ένσταση πρέπει να αποσταλεί με επιστολή στον ΦΠΕ εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης αυτής. Ο ΦΠΕ θα παρέχει γραπτή επιβεβαίωση της παραλαβής αυτής της ένστασης.

Για τη διερεύνηση και απόφαση επί της ένστασης συγκροτείται η τριμελής Επιτροπή Ενστάσεων & Παραπόνων, όπως αναφέρεται και ισχύει και για τις περιπτώσεις των παραπόνων. Στην Επιτροπή συμμετέχουν μέλη της Διοίκησης και εργαζόμενοι που δεν εμπλέκονται στη συγκεκριμένη περίπτωση που αφορά στην ένσταση, προκειμένου να διαφυλάσσεται η αμεροληψία.

Αν η ένσταση σχετίζεται με ζήτημα μεροληπτικής στάσης του ΦΠΕ ενημερώνεται η Επιτροπή Αμεροληψίας.

Ο ΦΠΕ υποβάλλει την εν λόγω ένσταση στην ειδική επιτροπή, η οποία λαμβάνει αιτιολογημένη απόφαση. Η τελική απόφαση εκδίδεται εντός 30 ημερών από την υποβολή της ένστασης. Ο υποβάλλων την ένσταση ενημερώνεται εγγράφως με αντίγραφο της απόφασης της Επιτροπής εντός 2 εργάσιμων ημερών από την έκδοσή της.

11. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ

11.1 Υποχρεώσεις του ΦΠΕ

Ο ΦΠΕ πραγματοποιεί αξιολόγηση του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις και σε περίπτωση θετικού αποτελέσματος, εκδίδει πιστοποιητικό. Ο ΦΠΕ δεσμεύεται να εφαρμόζει αποκλειστικά τους επιστημονικούς, τεχνικούς, εμπειρικούς και λογικούς κανόνες, που εφαρμόζονται εν προκειμένω, και δεν δεσμεύεται από εντολές, οδηγίες και υποδείξεις του εντολέα ή άλλου για την άσκηση των καθηκόντων της.

Ο ΦΠΕ οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες για σημαντικές αλλαγές στη διαδικασία/σχήμα πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα.

Ο ΦΠΕ ενημερώνει τον πελάτη για την παρουσία παρατηρητών κατά την επιθεώρηση, που μπορεί να είναι εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές / ελεγκτές ή αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης.



Ο ΦΠΕ διατηρεί ενημερωμένο μητρώο πιστοποιημένων προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών, όπου αναφέρεται το πιστοποιημένο προϊόν-υπηρεσία-διεργασία, το πεδίο πιστοποίησης/ελέγχου (πρότυπο, νομοθεσία, κανονισμός, τεχνικές απαιτήσεις κ.τ.λ.), τα στοιχεία του πελάτη, η διάρκεια ισχύος της πιστοποίησης, καθώς και λίστα πιστοποιητικών που βρίσκονται σε αναστολή ή ανάκληση. Ο ΦΠΕ, εφόσον του ζητηθεί εγγράφως, οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για την κατάσταση και το πεδίο ισχύος συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από τη νομοθεσία.

Ο ΦΠΕ οφείλει να αποδέχεται και να καταγράφει παράπονα και ενστάσεις πελατών, ώστε να τα διαχειρίζεται σύμφωνα με τις διαδικασίες της.

Όλο το προσωπικό του ΦΠΕ, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών, δεσμεύεται για την ανεξαρτησία, αμεροληψία και την εμπιστευτικότητα με την υπογραφή Δηλώσεων Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας και του Κώδικα Δεοντολογίας.

Ο ΦΠΕ διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα και εφαρμόζει πολιτικές ασφάλειας των δεδομένων με στόχο την προστασία των πληροφοριών που διαχειρίζεται και των αρχείων των πελατών.

Κατά την έκδοση πιστοποιητικού προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας, εκχωρείται από τον ΦΠΕ στον πελάτη το δικαίωμα χρήσης του αποκλειστικά και μόνο για το αντικείμενο που περιγράφεται σε αυτό.

11.2 Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Πελατών και χρήση λογοτύπων/σημάτων και Πιστοποιητικών

Ο αιτών την πιστοποίηση/έλεγχο θεωρείται εξ ορισμού ως εξουσιοδοτημένος για την ανάθεση εργασιών στον ΦΠΕ (αυτός που ταυτοποιείται ως πελάτης), και έχει την υποχρέωση να την ενημερώνει εκ των προτέρων σε περίπτωση μη εξουσιοδότησής του για τη διάθεση, διακίνηση, χρήση, συντήρηση κ.τ.λ. του προς επιθεώρηση αντικειμένου.

Ο πελάτης υποχρεούται να εκπληρώνει τις απαιτήσεις πιστοποίησης (σχήμα πιστοποίησης), συμπεριλαμβανομένων των πρόσθετων ενεργειών-αλλαγών που θα απαιτηθούν από τον ΦΠΕ και τους οργανισμούς που την διαπιστεύουν.

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απορρίψει τους επιθεωρητές / ελεγκτές που έχουν οριστεί από τον ΦΠΕ, εφόσον υπάρχει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση.

Ο πελάτης πρέπει να κάνει όλες τις απαραίτητες διευθετήσεις για τον έλεγχο τεκμηρίωσης και αρχείων, που αφορούν την πιστοποίηση/έλεγχο, και την πρόσβαση στο σχετικό εξοπλισμό, εγκαταστάσεις, προσωπικό και υπεργολάβους του.

Ο πελάτης οφείλει να αποδέχεται στη διάρκεια των ελέγχων / επιθεωρήσεων την παρουσία παρατηρητών, που μπορεί να είναι εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές/ ελεγκτές ή αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης. Ο πελάτης ενημερώνεται εκ των προτέρων για την παρουσία των προσώπων αυτών.

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει επεξηγήσεις επί των προτύπων και των άλλων κανονιστικών εγγράφων, που αφορούν τις απαιτήσεις συμμόρφωσης του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου, ωστόσο ο ΦΠΕ θα περιορίζεται σε πληροφορίες που δεν συνιστούν παροχή συμβουλών στον πελάτη, ενώ η όποια διαμόρφωση τεχνικής άποψης θα γίνεται μέσω της χρήσης κατάλληλων και αμερόληπτων εμπειρογνομόνων που έχουν την απαραίτητη ικανότητα και δικαιοδοσία.

Ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνει τον ΦΠΕ το αργότερο εντός ενός μήνα σχετικά με αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τη συμμόρφωση προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας με τις απαιτήσεις πιστοποίησης/ελέγχου. Σε περίπτωση που κρίνεται αναγκαίο, κατά την κρίση του ΦΠΕ, θα διενεργείται εκ νέου επιθεώρηση.

Ο πελάτης έχει την υποχρέωση να τηρεί και να θέτει στη διάθεση του ΦΠΕ όλα τα σχετικά με το αντικείμενο πιστοποίησης αποτελέσματα ελεγκτικών αρχών, παράπονα και καταγγελίες από ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τον τρόπο διαχείρισής τους.

Ο πελάτης οφείλει να αναφέρει την πιστοποίηση αποκλειστικά και μόνο για το πεδίο που είναι πιστοποιημένος από τον ΦΠΕ (προϊόν, υπηρεσία κ.τ.λ.).

Ο πελάτης δεν πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο δυσφημιστικό για ΦΠΕ ή παραπλανητικό.

Σε περίπτωση αναστολής, ανάκλησης ή λήξης της πιστοποίησης, ο πελάτης θα πρέπει να διακόψει την όποια προώθηση σχετίζεται με το πιστοποιητικό και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα, που θα του επικοινωνηθούν από τον ΦΠΕ, αναφορικά με το επισήμασμένο προϊόν.

 ERGOCERT HELLAS A.E. ΕΛΕΓΧΟΙ-ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ		
	Έκδοση 3	Ημερομηνία ισχύος : 10.04.2023	Κωδικός: ΚΑΝ 02

Σε περίπτωση που ο πελάτης διαθέσει αντίγραφα των πιστοποιητικών του ΦΠΕ σε τρίτους, τότε τα αντίγραφα αυτά πρέπει να είναι πλήρη και ταυτόσημα με το πρωτότυπο.

Ο πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου, σχετικά με χρήση λογοτύπων, σημάτων και της πληροφορίας του προϊόντος/υπηρεσίας/διεργασίας.

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί την ανανέωση/απόσυρση του πιστοποιητικού του υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως τον ΦΠΕ.

12. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η μεταβολή και αναθεώρηση του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι στη δικαιοδοσία του ΦΠΕ και της Διοίκησής του. Η μεταβολή και αναθεώρηση του Κανονισμού πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και εγκρίνεται από τη Διοίκηση του ΦΠΕ.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΕΝΤΥΠΟΥ

A/A	Ημερομηνία	Έκδοση / Τροποποίηση	Υπεύθυνος	Έγκριση
01	30.12.2022	Αρχική Έκδοση Κανονισμού	ΥΔΠ	Διευθύνων Σύμβουλος
02	03.02.2023	Προσθήκη ειδικών κανονισμών στην παράγραφο 2 «Κανονιστικά Κείμενα»	ΥΔΠ	Διευθύνων Σύμβουλος
03	10.04.2023	Τροποποίηση παραγράφου 1.2 – αφαιρέθηκε ο πίνακας με το αναλυτικό πεδίο εφαρμογής	ΥΔΠ	Διευθύνων Σύμβουλος