



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

της

ERGOCERT HELLAS A.E.



ERGOCERT HELLAS A.E.

ΕΛΕΓΧΟΙ·ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ·ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :
Διευθύνων Σύμβουλος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΠΡΟΟΙΜΙΟ

- 1.1 Γενικά
- 1.2 Αντικείμενο
- 1.3 Αμεροληψία και Εμπιστευτικότητα
- 1.4 Βασικοί Ορισμοί

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

- 2.1 Αποστολή Προσφοράς
- 2.2 Αποδοχή Πελάτη – Προγραμματισμός Επιθεώρησης
- 2.3 Διεξαγωγή Επιθεώρησης / Ελέγχου
- 2.4 Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων – Έκδοση Πιστοποιητικών
- 2.5 Διεξαγωγή Επιτήρησης
- 2.6 Διεξαγωγή Περιοδικού Ελέγχου
- 2.7 Διεξαγωγή Εκτάκτων Επιθεωρήσεων

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΡΩΝ

- 3.1 Υποχρεώσεις ERGOCERT HELLAS A.E.
- 3.2 Υποχρεώσεις Πελατών

4. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ – ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

5. ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

6. ΕΓΓΥΗΣΗ

7. ΤΕΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

8. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

9. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

1. ΠΡΟΟΙΜΙΟ

1.1 Γενικά

Η ERGOCERT HELLAS AE είναι Διαπιστευμένος Φορέας Ελέγχων από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε. (Ε.ΣΥ.Δ.) με Αρ. Πιστ. 783 κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020. Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της ERGOCERT HELLAS ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17020 και των αντίστοιχων Κατευθυντήριων Οδηγιών των IAF, EA και ΕΣΥΔ, όπως ισχύουν.

Μέσω της διεργασίας πιστοποίησης/ελέγχου, μπορεί να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωσή των προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών με τις απαιτήσεις πιστοποίησης αναφορικά με συμφωνίες, συμβόλαια, προδιαγραφές, ποιοτικά, και ποσοτικά χαρακτηριστικά, θέματα ασφάλειας, καταλληλότητα προς χρήση, ασφαλή λειτουργία, όπως αυτά καθορίζονται σε σχετικά εφαρμόσιμα νομοθετικά / κανονιστικά έγγραφα και πρότυπα ή σχήματα πιστοποίησης/ελέγχου, όπως ισχύουν.

Ο παρών Βασικός Κανονισμός Πιστοποίησης παρέχει γενικές πληροφορίες και οριοθετεί το πλαίσιο πιστοποίησης/ελέγχου και εμπορικής συνεργασίας μεταξύ του πελάτη και της ERGOCERT HELLAS AE.

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.

Η ERGOCERT HELLAS AE διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον παρών Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης ανά πάσα στιγμή.

1.2 Αντικείμενο Δραστηριότητας

Η ERGOCERT HELLAS AE, ως Φορέας Ελέγχων – Επιθεωρήσεων – Πιστοποιήσεων παρέχει διαπιστευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με το επίσημο και όπως ισχύει πεδίο εφαρμογής διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) που διαθέτει από το Ε.ΣΥ.Δ ως φορέας ελέγχων τύπου Α κατά το πρότυπο EN 17020:2012. Δραστηριοποιείται σε συμμόρφωση με την απόφαση έγκρισης δραστηριότητας όπως ισχύει, που διαθέτει από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, διενεργεί ελέγχους ενδεικτικά σε Ανελκυστήρες (προσώπων και φορτίων), ελέγχους σε ανυψωτικά μηχανήματα, περιοδικούς (επαν)ελέγχους σε εξοπλισμό υπό πίεση όπως σε ατμολέβητες και σε δοχεία πίεσης, αρχικούς ελέγχους σε εξοπλισμό υπό πίεση σύμφωνα με την Οδηγία 2014/68/ΕΕ, αρχικούς ελέγχους σε απλά δοχεία πίεσης σύμφωνα με την οδηγία 2014/29/ΕΕ, ελέγχους καταλληλότητας και δοκιμασίας έγκρισης διαδικασιών συγκολλήσεων και συγκολλητών, ελέγχους σε σωληνώσεις και συστήματα σωληνώσεων φυσικού αερίου, ελέγχους σε ηλεκτρικές εγκαταστάσεις, ελέγχους σε παιδότοπους και παιδικές χαρές και γενικότερα άλλους βιομηχανικούς και τεχνικούς ελέγχους.

1.3 Αμεροληψία και Εμπιστευτικότητα

Η ERGOCERT HELLAS AE, όπως ορίζεται και στο καταστατικό της, 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 της και δεν εμπλέκεται σε δραστηριότητες που είναι δυνατόν να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία της.

Όλο το προσωπικό που έχει οριστεί από την ERGOCERT HELLAS AE (επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες, διοικητικό προσωπικό κ.λπ.) δεσμεύεται να είναι αμερόληπτο έναντι των πελατών στους οποίους παρέχονται οι συμβατικές υπηρεσίες.

Η ERGOCERT HELLAS AE, το προσωπικό της, οι Επιθεωρητές/Ελεγκτές, καθώς και τα μέλη των εκάστοτε Ειδικών Επιτροπών είναι απαλλαγμένα από οποιοδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής τους κρίσης.

Η ERGOCERT HELLAS AE και το προσωπικό της με κανένα τρόπο δεν εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα και δεν σχετίζονται 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.

Η ERGOCERT HELLAS AE δεσμεύεται να τηρεί το απόρρητο για όλες τις πληροφορίες που της γνωστοποιήθηκαν ή της παρασχέθηκαν από τον πελάτη και να τις αξιολογεί μόνο για το συμφωνηθέντα σκοπό της πιστοποίησης/ελέγχου. Παρασχεθέντα έγγραφα από τον πελάτη δεν παραχωρούνται κατά οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, πλην του φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) και των οργάνων που αξιολογούν αυτόν. Εξαίρεση αποτελεί η τυχόν επιβολή της μη τήρησης εχεμύθειας από νόμο, διοικητική πράξη,



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

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.

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

1.4 Βασικοί Ορισμοί

Οι Επιθεωρήσεις Πιστοποίησης-Ελεγχoi διακρίνονται κατά βάση στους ακόλουθους τύπους:

Επιθεώρηση: μια συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση τεκμηρίων, την αντικειμενική αξιολόγησή τους με σκοπό να καθοριστεί ο βαθμός πλήρωσης των κριτηρίων του ελέγχου.

Έλεγχος: εξέταση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας ή εγκαταστάσεων, καθώς και ο προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με συγκεκριμένες απαιτήσεις.

Επιθεώρηση Πιστοποίησης / Αρχικός Έλεγχος: αρχικός έλεγχος και αξιολόγηση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας του πελάτη, με βάση τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου.

Επαναληπτική Επιθεώρηση: ανασκόπηση και επαναληπτική αξιολόγηση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας, κατόπιν εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών από τον πελάτη στα σημεία που παρουσιάστηκαν αποκλίσεις κατά την επιθεώρηση-έλεγχο. Αποτελεί συνέχεια της επιθεώρησης /ελέγχου.

Επιθεώρηση Επιτήρησης: ανασκόπηση και αξιολόγηση του πιστοποιημένου προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας σε τακτά διαστήματα και με μεθοδολογία που προβλέπεται από το σχήμα πιστοποίησης με σκοπό, να διασφαλίζεται από τον Φορέα Πιστοποίησης ότι το προϊόν-διεργασία-υπηρεσία συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχήματος. Η διενέργεια της επιτήρησης είναι ευθύνη του φορέα πιστοποίησης.

Περιοδικός Έλεγχος: αξιολόγηση ελεγχθέντος προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας σε διαστήματα και με μεθοδολογία που προβλέπεται από το σχήμα Ελέγχου ή προτείνεται από το φορέα ελέγχου, με σκοπό να εξασφαλίζεται από τον Πελάτη ότι το προϊόν-διεργασία-υπηρεσία συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχήματος ελέγχου. Η διενέργεια του ελέγχου είναι ευθύνη του πελάτη.

Έκτακτη Επιθεώρηση: έκτακτες επιθεωρήσεις διενεργούνται για την διερεύνηση παραπόνων ή καταγγελιών ή μετά από σημαντικές αλλαγές που προήλθαν από τον πελάτη.

Μη Συμμόρφωση: μη τήρηση των καθορισμένων κριτηρίων του πιστοποιημένου σχήματος ή προτύπου ή των κανονισμών πιστοποίησης της ERGOCERT HELLAS A.E.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

2.1 Αποστολή Προσφοράς

Ο πελάτης επικοινωνεί με την ERGOCERT HELLAS AE και αιτείται τον έλεγχο – πιστοποίηση του.

Υποβάλλεται αίτημα στην ERGOCERT HELLAS με αναλυτική αναφορά στα στοιχεία του πελάτη, στην περιγραφή του πεδίου πιστοποίησης/ελέγχου (προϊόν, πρότυπα, νομοθεσία κ.τ.λ.), στα σημεία δραστηριότητας, στις ιδιαιτερότητες προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας.

Τα δεδομένα ελέγχονται και προσδιορίζονται οι λεπτομέρειες της επιθεώρησης / ελέγχου από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ERGOCERT HELLAS AE με σκοπό:

- ✓ να ελεγχθεί η πληρότητα των στοιχείων προϊόντος και πελάτη
- ✓ να ελεγχθεί αν το ζητούμενο από τον πελάτη είναι σαφές
- ✓ να εξακριβωθεί ότι υπάρχουν οι πόροι και η επάρκεια της ERGOCERT HELLAS AE να παρέχει την πιστοποίηση/έλεγχο και
- ✓ να συνταχθεί και να αποσταλεί η κατάλληλη προσφορά-σύμβαση.

Υποβάλλεται στον πελάτη μια προσφορά από την ERGOCERT HELLAS AE.



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

2.2 Αποδοχή Πελάτη – Προγραμματισμός Επιθεώρησης

Η απόφαση του πελάτη για συνεργασία με την ERGOCERT HELLAS πραγματοποιείται με την αποστολή της ενυπόγραφης αποδοχής της προσφοράς-σύμβασης. Η υπογεγραμμένη προσφορά επέχει θέση σύμβασης.

Η ERGOCERT HELLAS προχωρά σε προγραμματισμό επιθεώρησης/ελέγχου σε συνεργασία με τον πελάτη. Βέλτιστο είναι η ημερομηνία επιθεώρησης/ελέγχου να συμφωνείται γραπτώς τουλάχιστον 10 ημέρες νωρίτερα.

Η επιθεώρηση / έλεγχος πραγματοποιείται βάσει του προγραμματισμού.

2.3 Διεξαγωγή Επιθεώρησης/Ελέγχου

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.

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.

Κατόπιν της αξιολόγησης των ανωτέρω στοιχείων καταγράφονται οι αποκλίσεις του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας και επικοινωνούνται γραπτώς στον πελάτη, προκειμένου να προβεί στις βελτιώσεις που απαιτούνται. Δύναται να ακολουθήσει Επαναληπτική Επιθεώρηση, σε περίπτωση που δεν έχουν αλλάξει οι βασικές παράμετροι του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας.

2.4 Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων & Έκδοση Πιστοποιητικού / Έκθεσης

Το Πιστοποιητικό μπορεί να εκδοθεί μόνο μετά την επαλήθευση της ικανοποίησης όλων των απαιτήσεων της διαπίστευσης ή του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου από την ERGOCERT HELLAS AE και φυσικά αφού διορθωθούν οι αποκλίσεις από τον πελάτη. Σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνεται ο πελάτης και εκδίδεται μόνο έκθεση αναφοράς.

Η ισχύς του Πιστοποιητικού αρχίζει με την ημερομηνία έκδοσής του και διαρκεί για χρονικό διάστημα που ορίζεται στον εκάστοτε κανονισμό, νόμο, σχήμα πιστοποίησης, με την προϋπόθεση ότι οι απαιτήσεις διατήρησης του πιστοποιητικού ικανοποιούνται (π.χ. θετική έκβαση επιθεωρήσεων επιτήρησης / περιοδικών ελέγχων). Στην περίπτωση πιστοποιητικού ελέγχου κατά βάση δεν υφίσταται διάρκεια πιστοποιητικού, ωστόσο υπάρχει αναφορά της ημερομηνίας του επόμενου ελέγχου (π.χ. περιοδικός) ανάλογα με το σχήμα ελέγχου ή/και νομοκανονιστικές απαιτήσεις επανελέγχου.

Για κάθε έκδοση πιστοποιητικού για πελάτη, υλοποιείται εγγραφή στα μητρώα αρχείου της ERGOCERT HELLAS AE.

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

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

Σε περίπτωση που ο πελάτης διαθέσει αντίγραφα των Εκθέσεων Ελέγχου / Πιστοποιητικών της ERGOCERT HELLAS AE σε τρίτους, τότε τα αντίγραφα αυτά πρέπει να είναι πλήρη μορφή και ταυτόσημα με το πρωτότυπο.

2.5 Διεξαγωγή Επιθεώρησης Επιτήρησης

Ένα πιστοποιημένο προϊόν-διεργασία-υπηρεσία αξιολογείται περιοδικά σε διαστήματα και με μεθοδολογία που προβλέπεται από το σχήμα πιστοποίησης με σκοπό να διασφαλίζεται από την ERGOCERT HELLAS AE ότι το προϊόν-διεργασία-υπηρεσία συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του σχήματος κατά τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού.



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

2.6 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.

2.7 Διεξαγωγή Εκτάκτων Επιθεωρήσεων

Η ERGOCERT HELLAS AE διατηρεί το δικαίωμα να διεξάγει έκτακτες Επιθεωρήσεις μετά από βάσιμα παράπονα ή καταγγελίες ή μετά από σημαντικές αλλαγές που προήλθαν από τον πελάτη. Σε κάθε περίπτωση προηγείται συνεννόηση με τον πελάτη, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να ανταποκριθεί άμεσα.

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ

3.1 Υποχρεώσεις της ERGOCERT HELLAS

Η ERGOCERT HELLAS AE πραγματοποιεί αξιολόγηση του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας και σε περίπτωση θετικού αποτελέσματος, εκδίδει πιστοποιητικό για τα αποτελέσματα όπως ευρέθησαν στον τόπο και στον χρόνο του ελέγχου για το ελεγχόμενο προϊόν-υπηρεσία-διεργασία. Η ERGOCERT HELLAS AE 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.

Η ERGOCERT HELLAS AE οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες για σημαντικές αλλαγές στη διαδικασία/σχήμα πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα.

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

Η ERGOCERT HELLAS AE 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. Η ERGOCERT HELLAS AE, εφόσον της ζητηθεί εγγράφως, οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για την κατάσταση και το πεδίο ισχύος συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από τη νομοθεσία.

Η ERGOCERT HELLAS AE οφείλει να αποδέχεται και να καταγράφει παράπονα και ενστάσεις πελατών, ώστε να τα διαχειρίζεται σύμφωνα με τις διαδικασίες της.

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

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

Ο αιτών την πιστοποίηση/έλεγχο θεωρείται εξ ορισμού ως εξουσιοδοτημένος για την ανάθεση εργασιών στην ERGOCERT HELLAS AE (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 προϊόντος.

Ο πελάτης υποχρεούται να εκπληρώνει τις απαιτήσεις πιστοποίησης (σχήμα πιστοποίησης), συμπεριλαμβανομένων των πρόσθετων ενεργειών-αλλαγών που θα απαιτηθούν από την ERGOCERT HELLAS AE 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 υπερβολάβους του.
- ✓ Τη διερεύνηση παραπόνων
- ✓ Τη συμμετοχή παρατηρητών από την ERGOCERT HELLAS AE ή από τους φορείς διαπίστευσης



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

Ο πελάτης οφείλει να αναφέρει την πιστοποίηση/έλεγχο αποκλειστικά και μόνο για το πεδίο που είναι πιστοποιημένος από την ERGOCERT HELLAS AE (προϊόν, υπηρεσία κ.τ.λ.).

Ο πελάτης δεν πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο δυσφημιστικό για την ERGOCERT HELLAS AE ή παραπλανητικό.

Ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνει την ERGOCERT HELLAS AE 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 της ERGOCERT HELLAS AE, θα διενεργείται εκ νέου επιθεώρηση.

Το πιστοποιητικό, το σήμα πιστοποίησης ή το δικαίωμα χρήσης τους δεν μπορεί να μεταβιβαστεί, εκποιηθεί, παραχωρηθεί στο σύνολό του ή εν μέρει, σε οποιονδήποτε τρίτο, συνεργαζόμενη ή συνδεδεμένη επιχείρηση, σε διάδοχη ή οποιαδήποτε άλλη οργανωτική και λειτουργική μονάδα ή εγκατάσταση, χωρίς την προηγούμενη γραπτή έγκριση της ERGOCERT HELLAS AE.

Το πιστοποιητικό, το σήμα πιστοποίησης ή το δικαίωμα χρήσης τους δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται αν ο Πιστοποιημένος Πελάτης αλλάξει επωνυμία, νομική μορφή, εταιρικό τύπο ή λουπά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης και της ταυτότητάς του. Αν ο Πιστοποιημένος Πελάτης επιθυμεί μια τέτοια μεταβίβαση, πρέπει να απευθύνει γραπτό αίτημα στην ERGOCERT HELLAS AE, προκειμένου να εξασφαλίσει την προηγούμενη έγγραφη συναίνεσή της.

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

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 η ERGOCERT HELLAS AE 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.

Όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιολόγηση του προς πιστοποίηση/έλεγχο προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας θα πρέπει να τίθενται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή στη διάθεση της ERGOCERT HELLAS AE.

Πριν από την απόφαση της ERGOCERT HELLAS AE για απονομή πιστοποιητικού, ο πελάτης δεν επιτρέπεται να κάνει αναφορά στην πιστοποίηση από την ERGOCERT HELLAS AE.

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί την ανανέωση/απόσυρση του πιστοποιητικού του υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως την ERGOCERT HELLAS AE.

4. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει την τροποποίηση ή την αναστολή/ανάκληση πιστοποιητικού. Για το σκοπό αυτό υποβάλλει αίτημα στην ERGOCERT HELLAS AE. Αναστολή πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού, ενώ ανάκληση είναι η πλήρης απόσυρσή και διαγραφή του από τα μητρώα της ERGOCERT HELLAS AE.

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

Η ERGOCERT HELLAS AE θα προβαίνει σε ανάκληση του πιστοποιητικού για τους παρακάτω λόγους:

- Ο πελάτης δεν ακολούθησε τους κανόνες που περιγράφονται εντός του Γενικού Κανονισμού ή συμπληρωματικών Κανονισμών.
- 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.
- 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 στην ERGOCERT HELLAS AE.



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

- Ο πελάτης δεν κατέβαλε τα αναλογούντα τέλη πιστοποίησης/ελέγχου στην ERGOCERT HELLAS ΑΕ και μάλιστα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας που είχε οριστεί. Στην περίπτωση αυτή η ERGOCERT HELLAS ΑΕ 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 ή ζητάει οικειοθελώς την ανάκληση του πιστοποιητικού.

Σημειώνεται ότι η ERGOCERT HELLAS ΑΕ 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.

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 την ERGOCERT HELLAS ΑΕ, αναφορικά με το επισημασμένο προϊόν.

Ο πελάτης υποχρεούται να σταματήσει κάθε δήλωση περί πιστοποίησης από την ERGOCERT HELLAS σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού, καθώς και να επιστρέψει το πιστοποιητικό στην ERGOCERT HELLAS ΑΕ και να αποσύρει τα όποια αντίγραφα υπάρχουν, όπως θα του υποδειχθεί.

5. ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει γραπτώς παράπονα / καταγγελίες / ενστάσεις / προσφυγές σχετικά με οποιαδήποτε διαχείριση της ERGOCERT HELLAS ΑΕ, που μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν είναι σύμφωνα με τα πρότυπα αναφοράς, αλλά και τα φυσικά πρόσωπα που την εκπροσωπούν.

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

Για τη διερεύνηση και απόφαση επί οποιασδήποτε υποβολής παραπόνων / καταγγελιών / ενστάσεων /προσφυγών συγκροτείται η τριμελής Επιτροπή Ενστάσεων & Παραπόνων. Στην Επιτροπή συμμετέχουν μέλη της Διοίκησης και εργαζόμενοι που δεν έχουν εμπλοκή στο συγκεκριμένο ζήτημα, προκειμένου να διαφυλάσσεται η αμεροληψία.

Αν το ζήτημα αφορά τη μεροληπτική στάση του ΦΠΕ ενημερώνεται αντίστοιχα η Επιτροπή Αμεροληψίας.

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

Σε περίπτωση που εγερθούν οποιοσδήποτε αξιώσεις κατά της ERGOCERT HELLAS ΑΕ από οποιονδήποτε τρίτο για πιστοποιημένο από αυτήν προϊόν-υπηρεσία-διεργασία, θα πρέπει τόσο ο πελάτης όσο και η ERGOCERT HELLAS ΑΕ να διαβουλεύονται μεταξύ τους, πριν από όποια διαπραγμάτευση, συναίνεση, αναγνώριση, αποδοχή υποχρέωσης ή ευθύνης, ενώ θα πρέπει να συνεργάζονται και να παρέχουν οποιαδήποτε αναγκαία βοήθεια, διευκόλυνση και πληροφορία. Σε κάθε περίπτωση δεν αποκλείεται η ERGOCERT HELLAS ΑΕ να εγείρει και αξιώσεις αποζημιώσεων για τυχόν θετικές ή αποθετικές ζημίες, που υπέστη από ενέργειες του πελάτη, ιδίως σχετικά με το όνομα και τη φήμη της.

6. ΕΓΓΥΗΣΗ

Η ERGOCERT HELLAS ΑΕ δεν μπορεί να εγγυηθεί ότι η διαδικασία της πιστοποίησης/ελέγχου, θα οδηγήσει σε θετικό αποτέλεσμα. Για πραγματικά γεγονότα, ιδιότητες ή τυχόν λάθη, παραλήψεις και ελλείψεις, καμιά ευθύνη δεν βαρύνει την ERGOCERT HELLAS ΑΕ, εφόσον δεν τα γνώριζε και δεν όφειλε ή δεν μπορούσε να τα γνωρίζει ή αν αυτά αποκρύφτηκαν με δόλο από τον πελάτη, ή οιοδήποτε τρίτο βρίσκεται σε σχέση εξάρτησης με αυτόν. Επίσης η ERGOCERT HELLAS ΑΕ δεν αναλαμβάνει την εγγύηση ότι το πιστοποιητικό, το λογότυπο και το σήμα δεν θα χρησιμοποιηθούν για οποιοδήποτε σκοπό, εμπορικό, οικονομικό, διαφημιστικό κ.λπ. πέραν αυτού της πιστοποίησης, παρόλο που έχει ενημερώσει κατάλληλα το προσωπικό της.

Αρμόδια για την λύση των όποιων διαφορών προκύψουν είναι τα Δικαστήρια της έδρας της ERGOCERT HELLAS ΑΕ. Εφαρμοστέο είναι σε κάθε περίπτωση το ελληνικό δίκαιο.



ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ/ΕΚΔΟΣΗ: ΓΚΠ/02

ΗΜ/ΝΙΑ: 10.05.2023

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ :

Διευθύνων Σύμβουλος

7. ΤΕΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ/ΕΛΕΓΧΟΥ

Τα τέλη ελέγχων (Αμοιβές Παρεχόμενων Υπηρεσιών), όπως και ο χρόνος και τρόπος εκπλήρωσης της πληρωμής τους, και άλλα σχετικά με την εμπορική και οικονομική συναλλαγή αλλά και τις παρεχόμενες υπηρεσίες προσδιορίζονται ακριβώς στην οικονομική προσφορά ή οποία έχει ισχύ ως σύμβαση παροχής υπηρεσιών ανάμεσα στην ERGOCERT HELLAS A.E. και τον πελάτη. Τα τέλη (Αμοιβές Παρεχόμενων Υπηρεσιών), επιβαρύνουν τον πελάτη ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα πιστοποίησης/ελέγχου. 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. Σε κάθε περίπτωση η μη τήρηση όρων του παρόντος κανονισμού αλλά και της οικονομικής προσφοράς για την παροχή των υπηρεσιών και ειδικά η μη τακτοποίηση της οικονομικής οφειλής του πελάτη στην ERGOCERT HELLAS A.E. (πληρωμή της αμοιβής – τέλους ελέγχου) για την παρεχόμενη υπηρεσία, ισοδυναμεί με ανεπιφύλακτη και αδιαπραγμάτευτη εκχώρηση δικαιώματος και εξουσίας από τον πελάτη στην ERGOCERT HELLAS A.E. να μην αναγνωρίζει καμία υποχρέωση προς τον πελάτη για την παρεχόμενη υπηρεσία, ως να μην υπάρχει μεταξύ τους συμφωνία εμπορικής συνεργασίας και παρεχόμενη υπηρεσία. Για τις προσφερόμενες από τον ΦΠΕ υπηρεσίες ελέγχων υπάρχει κάλυψη αστικής επαγγελματικής ευθύνης.

8. ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η μεταβολή και αναθεώρηση μερικώς ή στο σύνολό του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι στη δικαιοδοσία της ERGOCERT HELLAS A.E. και της Διοίκησής της. Η μεταβολή και αναθεώρηση του Κανονισμού πραγματοποιείται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και εγκρίνεται από τη Διοίκηση του ΦΠΕ.

Οι νέες εκδόσεις του ανακοινώνονται από τον επίσημο ιστότοπο του Φορέα.

A/A	Ημερομηνία	Έκδοση / Τροποποίηση	Υπεύθυνος	Έγκριση
01	03/08/2020	Αρχική Έκδοση Κανονισμού	ΥΔΠ	Διοίκηση Φορέα
02	10/05/2023	Γενική επικαιροποίηση (εξώφυλλο-περιεχόμενα-§5,§8)	ΥΔΠ	Διοίκηση Φορέα