

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

- 1.1.1. Ο παρών Βασικός Κανονισμός Πιστοποίησης/Ελέγχου απευθύνεται στους πελάτες για πιστοποίηση/έλεγχο προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών, και είναι δημόσια διαθέσιμος.
- 1.1.2. Η TÜV HELLAS είναι φορέας πιστοποίησης και ελέγχου και δραστηριοποιείται στην πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης, στην πιστοποίηση προϊόντων, στη διενέργεια ελέγχων και δοκιμών και στην πιστοποίηση προσώπων. Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της TÜV HELLAS ικανοποιεί τις απαιτήσεις των προτύπων ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17020, ISO 14065 και ISO/IEC 17024 και των αντίστοιχων Κατευθυντήριων Οδηγιών των IAF, EA και ΕΣΥΔ.
- 1.1.3. Μέσω της διεργασίας πιστοποίησης/ελέγχου των προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών, μπορεί να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση τους με τις απαιτήσεις πιστοποίησης αναφορικά με ποιοτικά, 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.
- 1.1.4. Ο παρών Βασικός Κανονισμός Πιστοποίησης/Ελέγχου παρέχει γενικές πληροφορίες και οριοθετεί το σύστημα πιστοποίησης/ελέγχου και συνεργασίας μεταξύ πελάτη και TÜV HELLAS. Μπορεί να συμπληρώνεται από επιμέρους (Γενικούς) Κανονισμούς του κάθε σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου, όπου εξειδικεύονται θέματα κατά περίπτωση, και κοινοποιούνται στον πελάτη.

1.2 Εξασφάλιση ανεξαρτησίας και αμεροληψίας

- 1.2.1. Η TÜV HELLAS, 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.
- 1.2.2. Η ανεξαρτησία και αμεροληψία των υπηρεσιών πιστοποίησης/ελέγχου που προσφέρει η TÜV HELLAS, αποτελεί βασική προτεραιότητα και δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης, η οποία δεσμεύεται για τη διαχείριση τυχόν φαινομένων σύγκρουσης συμφερόντων, διασφαλίζοντας την αντικειμενικότητα των δραστηριοτήτων που αφορούν στην πιστοποίηση/έλεγχο.
- 1.2.3. Η παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης/ελέγχου γίνεται, χωρίς κανένα περιορισμό ή διάκριση, σε όλους τους πελάτες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις. Δεν περιορίζεται από αδικαιολόγητους οικονομικούς όρους, συμμετοχές σε ενώσεις, το μέγεθος του πελάτη ή άλλους όρους. Εξείρση μπορεί να αποτελέσει η περίπτωση που εντοπισθούν παράνομες δραστηριότητες ή συνεχής και εκούσια αδυναμία συμμόρφωσης από πλευράς πελάτη.

2. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

2.1. Βασικοί ορισμοί

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

Επιθεώρηση Πιστοποίησης / Αρχικός Έλεγχος (Initial Certification Audit / Initial Inspection)	Αρχικός έλεγχος και αξιολόγηση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη όπου εφαρμόζεται, με βάση τις απαιτήσεις σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου.
Επαναληπτική Επιθεώρηση (Re-inspection / Re-audit)	Ανασκόπηση και επαναληπτική αξιολόγηση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας, κατόπιν εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών από τον πελάτη στα σημεία που παρουσιάστηκαν κρίσιμες αποκλίσεις κατά την επιθεώρηση-έλεγχο. Αποτελεί συνέχεια της επιθεώρησης-ελέγχου
Επιθεώρηση Επιτήρησης (Surveillance Audit)	Ανασκόπηση και αξιολόγηση του πιστοποιημένου προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας σε 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 (Periodic Inspection)	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 (Short-notice Audit)	Έκτακτες επιθεωρήσεις διενεργούνται για την διερεύνηση παραπόνων ή καταγγελιών ή μετά από σημαντικές αλλαγές που προήλθαν από τον πελάτη.

2.2. Διεργασία Πιστοποίησης/Ελέγχου

1	ΖΗΤΗΣΗ & ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ-ΣΥΜΒΑΣΗ	<p>Η αρμόδια Διεύθυνση της TÜV HELLAS προσφέρει στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα διενέργειας προκαταρκτικής συζήτησης κατά τη διάρκεια της οποίας μπορούν να διευκρινίσουν τα κάτωθι θέματα:</p> <p>α. Σκοπός και χρησιμότητα της Πιστοποίησης/Ελέγχου β. Βασικές προϋποθέσεις για την Πιστοποίηση/Ελέγχου γ. Διαδικασία Πιστοποίησης/Ελέγχου δ. Πεδίο Εφαρμογής της Πιστοποίησης/Ελέγχου ε. Κόστος και χρόνος Πιστοποίησης/Ελέγχου κατά προσέγγιση</p> <p>Για την αποστολή προσφοράς από την TÜV HELLAS απαιτείται αίτηση από πλευράς πελάτη ώστε να παρέχεται στην TÜV HELLAS η απαιτούμενη πληροφορία, που αφορά στην περιγραφή του πεδίου πιστοποίησης/ελέγχου (προϊόν, πρότυπα, νομοθεσία κτλ), στα σημεία δραστηριότητας, στις ιδιαιτερότητες προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας, στην λειτουργία του συστήματος του πελάτη (πόροι, διαδικασίες, εξοπλισμός κτλ), στα στοιχεία του πελάτη (όνομα, διεύθυνση, νομική μορφή, συνδεδεμένες νομικές μορφές) κτλ.</p> <p>Τα στοιχεία αυτά ανασκοπούνται από την αρμόδια Διεύθυνση της TÜV HELLAS με σκοπό</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ να ελεγχθεί η πληρότητα των στοιχείων προϊόντος και πελάτη ✓ να ελεγχθεί αν το ζητούμενο από τον πελάτη είναι σαφές και να επιλύονται οι όποιες διαφορές ✓ να εξακριβωθεί ότι υπάρχουν οι πόροι και η επάρκεια της TÜV HELLAS να παρέχει την πιστοποίηση/έλεγχο και ✓ να συνταχθεί και να αποσταλεί η κατάλληλη προσφορά-σύμβαση. <p>Μαζί με την προσφορά-σύμβαση η TÜV HELLAS αποστέλλει στον πελάτη τους επιμέρους κανονισμούς όπου εφαρμόζεται (ανάλογα με το σχήμα).</p>
2	ΑΠΟΔΟΧΗ ΠΕΛΑΤΗ - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	<p>Η απόφαση του πελάτη για συνεργασία με την TÜV HELLAS πραγματοποιείται με την αποστολή της ενυπόγραφης αποδοχής της προσφοράς-σύμβασης. Συνήθως η υπογεγραμμένη προσφορά επέχει θέση σύμβασης ή μπορεί η σύμβαση να είναι ξεχωριστό έγγραφο (ανάλογα με το σχήμα). Σε κάθε περίπτωση ζητείται υπογραφή πελάτη.</p> <p>Η TÜV HELLAS προχωρά σε προγραμματισμό επιθεώρησης/ελέγχου σε συνεργασία με τον πελάτη. Βέλτιστο είναι η ημερομηνία επιθεώρησης/ελέγχου να συμφωνείται γραπτώς τουλάχιστον 15 ημέρες πριν.</p>
3	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ/ΕΛΕΓΧΟΥ	<p>Η διεξαγωγή επιθεώρησης/ελέγχου περιλαμβάνει την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχήματος, της νομοθεσίας, της συμφωνίας, των προτύπων κτλ και σύμφωνα με τον προγραμματισμό.</p> <p>Η αξιολόγηση μπορεί να συνίσταται σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη και των διεργασιών του για τη διασφάλιση της ποιότητας παραγωγής κτλ <p>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. Στη συνέχεια μπορεί να ακολουθήσει Επαναληπτική Επιθεώρηση (όταν δεν έχουν αλλάξει οι βασικές παράμετροι του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας).</p>
4	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	<p>Το Πιστοποιητικό μπορεί να εκδοθεί μόνο μετά την επαλήθευση από την TÜV HELLAS της ικανοποίησης όλων των απαιτήσεων του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου και φυσικά αφού διορθωθούν οι αποκλίσεις</p>

	ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ / ΈΚΘΕΣΗΣ	από τον πελάτη. Σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνεται ο πελάτης και μπορεί να εκδίδεται αντίστοιχη έκθεση. Ακολουθεί εγγραφή στα μητρώα πελατών της TÜV HELLAS σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού.
5	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ	Ένα πιστοποιημένο προϊόν-διεργασία-υπηρεσία αξιολογείται περιοδικά σε 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 κατά τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού.
6	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	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.
7	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	Η TÜV HELLAS διατηρεί το δικαίωμα να διεξάγει έκτακτες Επιθεωρήσεις μετά από βάσιμα παράπονα ή καταγγελίες ή μετά από σημαντικές αλλαγές που προήλθαν από τον πελάτη. Γίνεται συνεννόηση με τον πελάτη, ο οποίος είναι υποχρεωμένος να ανταποκριθεί άμεσα.

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΜΕΡΩΝ

3.1 Υποχρεώσεις της TÜV HELLAS

- 3.1.1. Η TÜV HELLAS 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 και των οργάνων που αξιολογούν αυτόν. Στη γενική των περιπτώσεων, μόνο ο πελάτης έχει το δικαίωμα να αποδεσμεύσει την TÜV HELLAS από την υποχρέωσή για την τήρηση του απορρήτου. Εξαιρέση αποτελεί η τυχόν επιβολή της μη τήρησης εχεμύθειας από νόμο, διοικητική πράξη, δικαστική απόφαση σε περίπτωση όπου απαιτηθεί λεπτομερής αναφορά σε δικαστική διαμάχη η 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.
- 3.1.2. Η TÜV HELLAS πραγματοποιεί αξιολόγηση του προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας και σε περίπτωση θετικού κατά την απόλυτη κρίση της αποτελέσματος, εκδίδει πιστοποιητικό. Η TÜV HELLAS δεσμεύεται στην κρίση της 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.
- 3.1.3. Η TÜV HELLAS οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες για σημαντικές αλλαγές στη διαδικασία/σχήμα πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα. Η TÜV HELLAS ή/και ο ιδιοκτήτης σχήματος καθορίζει τις προϋποθέσεις ισχύος των αλλαγών και τους ενημερώνει για τις απαιτούμενες ενέργειες.
- 3.1.4. Η TÜV HELLAS διατηρεί ενημερωμένη λίστα (μητρώο) πιστοποιημένων προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών, στην οποία αναφέρεται το πιστοποιημένο προϊόν-υπηρεσία-διεργασία, το πεδίο πιστοποίησης/ελέγχου (πρότυπο, νομοθεσία, κανονισμός, τεχνικές απαιτήσεις κτλ), τα στοιχεία του πελάτη, η διάρκεια ισχύος της πιστοποίησης ενδεχομένως κτλ, καθώς και λίστα πιστοποιητικών που βρίσκονται σε αναστολή ή ανάκληση. Η TÜV HELLAS, εφόσον της ζητηθεί εγγράφως, οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για το καθεστώς και πεδίο ισχύος συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από τη νομοθεσία.
- 3.1.5. Η TÜV HELLAS διαθέτει στην ιστοσελίδα της πληροφορίες επί ενστάσεων και παραπόνων και οφείλει να δέχεται και να καταχωρεί παράπονα και ενστάσεις πελατών και να τα διαχειρίζεται σύμφωνα με τις διαδικασίες της.
- 3.1.6. Όταν η TÜV HELLAS εκδίδει πιστοποιητικό προϊόντος-υπηρεσίας-διεργασίας, εκχωρεί το δικαίωμα χρήσης του στον πελάτη αποκλειστικά για το αντικείμενο που περιγράφεται σε αυτό.

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

- 3.2.1. Ο αιτών την πιστοποίηση/έλεγχο θεωρείται εξ ορισμού ως εξουσιοδοτημένος για την ανάθεση εργασιών στην TÜV HELLAS (αυτός που ταυτοποιείται ως πελάτης), και έχει την υποχρέωση να την ενημερώνει εκ των προτέρων σε περίπτωση μη εξουσιοδότησής του για τη διάθεση, εκμετάλλευση, διακίνηση, χρήση, συντήρηση κτλ του προϊόντος.
- 3.2.2. Ο πελάτης υποχρεούται να εκπληρώνει τις απαιτήσεις πιστοποίησης (σχήμα πιστοποίησης), συμπεριλαμβανομένων των πρόσθετων ενεργειών-αλλαγών που θα απαιτηθούν από την TÜV HELLAS και τους οργανισμούς που την διαπιστεύουν
- 3.2.3. Στην περίπτωση που η πιστοποίηση καλύπτει συνεχή παραγωγή προϊόντων, τα προϊόντα θα πρέπει να συνεχίζουν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις πιστοποίησης
- 3.2.4. Ο πελάτης πρέπει να κάνει όλες τις απαραίτητες διευθετήσεις για

- ✓ Τη διενέργεια της επιθεώρησης, του ελέγχου και της επιτήρησης, καθώς και για τον έλεγχο τεκμηρίωσης και αρχείων, που αφορούν την πιστοποίηση/έλεγχο, και την πρόσβαση στο σχετικό εξοπλισμό, εγκαταστάσεις, προσωπικό και υπεργολάβους του πελάτη
 - ✓ Τη διερεύνηση παραπόνων
 - ✓ Τη συμμετοχή παρατηρητών από την TÜV HELLAS ή από τους φορείς διαπίστευσης
- 3.2.5. Ο πελάτης πρέπει να κάνει αναφορά σε πιστοποίηση/έλεγχο αποκλειστικά και μόνο στο πεδίο που είναι πιστοποιημένος από την TÜV HELLAS (προϊόν, υπηρεσία κτλ)
- 3.2.6. Ο πελάτης δεν πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που να δυσφημεί την TÜV HELLAS ή να μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητικός από την τελευταία
- 3.2.7. Σε περίπτωση αναστολής, ανάκλησης ή λήξης της πιστοποίησης, ο πελάτης θα πρέπει να σταματήσει την διαφημιστική προώθηση που σχετίζεται με το πιστοποιητικό, καθώς και να πάρει τα κατάλληλα μέτρα που προβλέπονται από το σχήμα ή/και θα του επικοινωνηθούν από την TÜV HELLAS, αναφορικά με το επισήμασμένο προϊόν και την αγορά γενικότερα.
- 3.2.8. Αν ο πελάτης διακινήσει σε τρίτους αντίγραφα των πιστοποιητικών της TÜV HELLAS, τότε τα αντίγραφα αυτά πρέπει να είναι πλήρη και ταυτόσημα με το πρωτότυπο και όπως ορίζεται στο σχήμα πιστοποίησης/ελέγχου
- 3.2.9. Όταν ο πελάτης κάνει αναφορά στο πιστοποιημένο προϊόν-υπηρεσία κτλ σε διαφημιστικό υλικό που εκδίδει, τότε πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της TÜV HELLAS ή/και του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου.
- 3.2.10. Ο πελάτης πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου, σχετικά με χρήση λογότυπων, σημάτων και της πληροφορίας του προϊόντος/υπηρεσίας/διεργασίας. Ειδικότερα, το σήμα πιστοποίησης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί όπου προβλέπεται, μόνο με τη μορφή που θα του αποσταλεί από την TÜV HELLAS, και πρέπει να είναι ευδιάκριτο και εύκολα αναγνωρίσιμο. Ο Πιστοποιημένος Πελάτης είναι υποχρεωμένος πριν από τη χρήση του σε συσκευασίες, έντυπα κ.λπ., να υποβάλει υπόδειγμα στη TÜV HELLAS για την έγγραφη προηγούμενη χορήγηση της συναίνεσής της. Το λογότυπο της TÜV HELLAS (TÜV NORD GROUP) δεν μπορεί να χρησιμοποιείται από τον Πιστοποιημένο Πελάτη, και φυσικά ούτε επί του προϊόντος αυτού.
- 3.2.11. Το πιστοποιητικό, το σήμα πιστοποίησης ή το δικαίωμα χρήσης τους δεν μπορεί να μεταβιβαστεί, εκποιηθεί, παραχωρηθεί ή κατ' άλλο τρόπο και για οποιαδήποτε άλλη αιτία διατεθεί εν όλω ή εν μέρει, με ή χωρίς αμοιβή, σε οιονδήποτε τρίτο, καθολικό, οιονεί καθολικό, ειδικό διάδοχο, συνεργαζόμενη ή συνδεδεμένη επιχείρηση, σε διάδοχη ή οποιαδήποτε άλλη οργανωτική και λειτουργική δομή ή μονάδα, εγκατάσταση ή εκμετάλλευση χωρίς την προηγούμενη γραπτή έγκριση της TÜV HELLAS.
- 3.2.12. 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 λουτά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης και ταυτότητάς του, όπως και αν από οποιονδήποτε λόγο παύσει να υπάρχει έστω και προσωρινά, και αν ακόμα έπειτα ανασυσταθεί με την ίδια ή άλλη επωνυμία, νομική μορφή, εταιρικό τύπο ή λουτά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης και ταυτότητάς του. Αν ο Πιστοποιημένος Πελάτης επιθυμεί μια τέτοια μεταβίβαση, πρέπει να απευθύνει γραπτό αίτημα στην TÜV HELLAS, προκειμένου να εξασφαλίσει την προηγούμενη έγγραφη συναίνεσή της. Αν απαιτείται, κατά την απόλυτη κρίση της TÜV HELLAS, μπορεί να πραγματοποιηθεί οποτεδήποτε εκ νέου επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις της δομής ή της μονάδας, στην οποία θα μεταβιβαστεί η άδεια χρήσης, ενώ το πιστοποιητικό και η χρήση του σήματος πιστοποίησης μπορούν να ανακληθούν οποτεδήποτε κριθεί απαιτητό από την TÜV HELLAS.
- 3.2.13. Ο πελάτης πρέπει να κρατά αρχείο όλων των παραπόνων που του υποβλήθηκαν σχετικά με το αντικείμενο πιστοποίησης και να το διαθέτει στην TÜV HELLAS όταν ζητείται και
- ✓ Να αναλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες σχετικά με τα παράπονα και τις αποκλίσεις που αφορούν τη συμμόρφωση του προϊόντος-διεργασίας-υπηρεσίας με τις απαιτήσεις πιστοποίησης/ελέγχου
 - ✓ Να καταγράφει και αρχειοθετεί όλες αυτές του τις ενέργειες
- 3.2.14. Ο πελάτης θα πρέπει να ενημερώνει την TÜV HELLAS χωρίς καθυστέρηση (το αργότερο εντός 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 απόλυτη κρίση της TÜV HELLAS, θα γίνεται εκ νέου επιθεώρηση.
- 3.2.15. Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει επεξηγήσεις επί προτύπων και άλλων κανονιστικών εγγράφων που αφορούν τις απαιτήσεις συμμόρφωσης του σχήματος πιστοποίησης/ελέγχου, ωστόσο η TÜV HELLAS θα περιορίζεται σε πληροφορίες που δεν συνιστούν παροχή συμβουλών στον πελάτη ενώ η διαμόρφωση τεχνικής άποψης θα γίνεται μέσω της χρήσης κατάλληλων και αμερόληπτων εμπειρογνομόνων/επιτροπών που έχουν την απαραίτητη ικανότητα ή/και δικαιοδοσία.
- 3.2.16. 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 TÜV HELLAS.
- 3.2.17. Πριν από την απόφαση της TÜV HELLAS για απονομή της πιστοποίησης, ο πελάτης δεν επιτρέπεται να κάνει αναφορά σε πιστοποίηση από την TÜV HELLAS.

- 3.2.18. Σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί την ανανέωση/απόσυρση του πιστοποιητικού του υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως την TÜV HELLAS
- 3.2.19. Η ισχύς του πιστοποιητικού αρχίζει με την ημερομηνία έκδοσης του πιστοποιητικού και διαρκεί για χρονικό διάστημα που ορίζεται στο κάθε Σχήμα Πιστοποίησης, με την προϋπόθεση ότι οι απαιτήσεις διατήρησης του πιστοποιητικού ικανοποιούνται (πχ οι επιθεωρήσεις Επιτήρησης πραγματοποιήθηκαν και είχαν θετική έκβαση). Στην περίπτωση πιστοποιητικού ελέγχου κατά βάση δεν υφίσταται διάρκεια πιστοποιητικού, ωστόσο συνήθως υπάρχει αναφορά για το πότε πρέπει να διενεργηθεί ο επόμενος έλεγχος (πχ περιοδικός) ανάλογα με το σχήμα ελέγχου.
- 3.2.20. Σε περίπτωση που εγερθούν οποιεσδήποτε αξιώσεις κατά της TÜV HELLAS από οποιονδήποτε τρίτο για πιστοποιημένο από αυτήν προϊόν-υπηρεσία-διεργασία, δεν θα πρέπει τόσο ο πελάτης όσο και η TÜV HELLAS να διαπραγματεύονται, συμφωνούν, συναινούν, συμφιφίζουν, αναγνωρίζουν, αναδέχονται, αποδέχονται, ομολογούν κλπ οιαδήποτε υποχρέωση, οφειλή ή ευθύνη, χωρίς προηγουμένως να διαβουλευθούν μεταξύ τους, ενώ θα πρέπει να συνεργάζονται και να παρέχουν αμοιβαία οιαδήποτε αναγκαία και δυνατή βοήθεια, διευκόλυνση και πληροφορία σχετικά. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις τρίτων κατά της TÜV HELLAS για κακή χρήση της πιστοποίησης εκ μέρους του πελάτη για διαφημιστικούς ή για οποιουδήποτε άλλους σκοπούς. Σε κάθε περίπτωση δεν αποκλείεται η TÜV HELLAS να εγείρει και αξιώσεις αποζημιώσεων για τυχόν θετικές ή αποθετικές ζημίες, που υπέστη από ενέργειες του πελάτη, ιδίως σχετικά με την επωνυμία και τη φήμη της.
- 3.2.21. Ο πελάτης υποχρεούται να σταματήσει κάθε δήλωση περί πιστοποίησης από την TÜV HELLAS σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού και να επιστρέψει το πιστοποιητικό στην TÜV HELLAS και να αποσύρει τα όποια αντίγραφα υπάρχουν, όπως θα του επιδειχθεί. Το οποίο δικαίωμα κυριότητας και ιδιοκτησίας πιστοποιητικού και σήματος παραμένει αποκλειστικά και μόνο στην TÜV HELLAS, ανεξαρτήτως εάν ο Πελάτης έχει καταβάλει αμοιβή για αυτά.

4. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

- 4.1. Ο πελάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει την τροποποίηση ή την αναστολή/ανάκληση πιστοποιητικού. Για το σκοπό αυτό υποβάλλει αίτημα στην TÜV HELLAS.
- 4.2. Αναστολή πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού ενώ ανάκληση είναι η πλήρης απόσυρσή του και διαγραφή από τα μητρώα της TÜV HELLAS.
- 4.3. Η TÜV HELLAS θα προβαίνει σε ανάκληση του πιστοποιητικού για τους παρακάτω λόγους
- Ο πελάτης δεν ακολούθησε τους κανόνες που περιγράφονται εντός του κανονισμού αυτού ή των συμπληρωματικών (Γενικών) Κανονισμών.
 - Έχει επιβληθεί οποιαδήποτε απαγόρευση/ποινή επί του πελάτη, που αφορά στην πιστοποίηση, μέσω νόμου, διοικητικής πράξης, δικαστικής απόφασης ή γενικά πράξης ή απόφασης οποιασδήποτε αρχής, οργάνου ή φορέα, δημόσιου ή άλλου στα πλαίσια οποιασδήποτε δικαιοδοσίας, αρμοδιότητας και διαδικασίας, 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 TÜV HELLAS
 - Ο πελάτης δεν κατέβαλε τα αναλογούντα τέλη πιστοποίησης/ελέγχου στην TÜV HELLAS και μάλιστα μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία που έχει ορισθεί από αυτήν. Στην περίπτωση αυτή η TÜV HELLAS επιφυλάσσεται να επιδιώξει την ικανοποίηση των αξιώσεών της με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο, δικαστικά και εξώδικα.
 - Ο πελάτης έχει κηρύξει πτώχευση, έχει περαιωθεί η πτωχευτική διαδικασία λόγω έλλειψης πτωχευτικής περιουσίας (ενεργητικού), έχει τεθεί σε αναγκαστική διαχείριση, λύση, εκκαθάριση, έχει διοριστεί εκκαθαριστής ή συνεκκαθαριστής, περιήλθε γενικά σε αφερεγγυότητα, παύση πληρωμών, παύση λειτουργίας εν όλω ή εν μέρει, ή αλλάξει αντικείμενο ή πεδίο δραστηριότητας εν όλω ή εν μέρει.
 - Ο πελάτης ζήτησε ανάκληση του πιστοποιητικού,
- Σημειώνεται ότι η TÜV HELLAS 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 τεθείσα ημερομηνία ανταπόκρισης. Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης γίνεται ανάκληση πιστοποιητικού.
- 4.4. Στις περιπτώσεις αναστολής/ανάκλησης ενός πιστοποιητικού, η TÜV HELLAS δικαιούται να ενημερώνει σχετικά κάθε τρίτο ενώ υποχρεούται να ενημερώνει τις αρμόδιες κρατικές αρχές όταν η πιστοποίηση αφορά σε κανονιστικές διατάξεις.

5. ΕΓΓΥΗΣΗ

Η TÜV HELLAS δεν μπορεί να εγγυηθεί ότι η διαδικασία της πιστοποίησης/ελέγχου, θα οδηγήσει σε θετικό αποτέλεσμα.

Για πραγματικά γεγονότα, ιδιότητες ή τυχόν λάθη, ελαττώματα, παραλήψεις και ελλείψεις, καμιά ευθύνη δεν βαρύνει την TÜV HELLAS αν 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 ή/ και εμπιστοσύνης με αυτόν. Επίσης η TÜV HELLAS δεν αναλαμβάνει την εγγύηση ότι το πιστοποιητικό, το λογότυπο και το σήμα δεν θα χρησιμοποιηθούν για οποιοδήποτε σκοπό, εμπορικό, οικονομικό, διαφημιστικό κ.λ.π. πέραν αυτού της πιστοποίησης, παρόλο που έχει κάνει όλες τις κατάλληλες προβλέψεις ενημέρωσης των πελατών της, στο σύστημά της.

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

6. ΤΕΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ/ΕΛΕΓΧΟΥ

- 6.1 Τα τέλη πιστοποίησης/ελέγχου γνωστοποιούνται στους πελάτες με την προσφορά, και πρέπει να εξοφλούνται όπως αυτή ορίζει.
- 6.2 Τα τέλη επιβαρύνουν τον πελάτη ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα πιστοποίησης/ελέγχου.