

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

Η TÜV CYPRUS LTD στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της για Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης προσφέρει - μέσω της Διεύθυνσης Πιστοποίησης - σε ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις (πελάτες) τις υπηρεσίες της με σκοπό την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

Οι επιχειρήσεις μπορούν με τον τρόπο αυτό να επιβεβαιώσουν την κάλυψη των απαιτήσεων ενός δεδομένου Συστήματος Διαχείρισης, σε άμεση συνάρτηση με τις απαιτήσεις των παραγόμενων από αυτές προϊόντων ή/και των προσφερόμενων υπηρεσιών, μέσω ενός ανεξάρτητου και αμερόληπτου Φορέα Πιστοποίησης.

Η ανεξαρτησία και αμεροληψία των υπηρεσιών πιστοποίησης που προσφέρει η TÜV CYPRUS, αποτελεί βασική προτεραιότητα και δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης. Η Ανώτατη Διοίκηση δεσμεύεται για τη διαχείριση τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων και διασφαλίζει την αντικειμενικότητα των δραστηριοτήτων που αφορούν στην πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

Τα παραπάνω εξασφαλίζονται με:

1. την οργάνωση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της TÜV CYPRUS
2. την εποπτεία που ασκείται από την Τεχνική Επιτροπή της Διεύθυνσης Πιστοποίησης και από την Επιτροπή Ελέγχου Αξιοπιστίας των παρεχομένων Υπηρεσιών Πιστοποίησης Προϊόντων - Συστημάτων Διαχείρισης
3. την έγγραφη δεσμευτική δήλωση όλου του προσωπικού της TÜV CYPRUS, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών
4. την πλήρη ανεξαρτησία της από οποιαδήποτε εμπορική δραστηριότητα λόγω της μετοχικής της σύνθεσης.

Με την ισχύουσα δομή και λειτουργία της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της TÜV CYPRUS έχουν υιοθετηθεί και τηρούνται τα δεδομένα κριτήρια και αρχές του Διεθνούς Προτύπου EN ISO/IEC 17021, οι απαιτήσεις των Οργανισμών Διαπίστευσης και οι αντίστοιχες κατευθυντήριες Οδηγίες της EA και της IAF.

Η οργάνωση και λειτουργία του εφαρμοζόμενου από την TÜV CYPRUS Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), τεκμηριώνονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) και στις Διαδικασίες Ποιότητας, όπου μεταξύ άλλων καθορίζονται θέματα που αφορούν:

- i) τη διεύθυνση και τις αρμοδιότητες των τμημάτων
- ii) την κατάρτιση και εκπαίδευση των επιθεωρητών
- iii) τη διεκπεραίωση παραπόνων και τον ορισμό διαιτησίας όπου απαιτείται,
- iv) τις δομές που εξασφαλίζουν διαρκή βελτίωση στην εν γένει λειτουργία της Διεύθυνσης Πιστοποίησης

Η TÜV CYPRUS και οι Επιθεωρητές που συνεργάζονται με αυτήν (εσωτερικοί και εξωτερικοί), δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και δεν διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις σε Εταιρείες στις οποίες παρέχουν υπηρεσίες πιστοποίησης. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει περίπτωση να χρησιμοποιηθούν Επιθεωρητές, οι οποίοι είχαν στο παρελθόν σχέση συμβουλευτικών υπηρεσιών με την προς πιστοποίηση εταιρεία μόνο στην περίπτωση που έχουν παρέλθει τουλάχιστον δυο χρόνια από τότε.

Επιπλέον οι επιθεωρητές δεσμεύονται ότι δεν πρόκειται να παράσχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες για τα επόμενα, μετά την επιθεώρηση, δύο χρόνια.

1.2 Εξασφάλιση αμεροληψίας

Η TÜV CYPRUS, 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.

1.3 Επιθεώρηση Συστήματος Διαχείρισης

Οι Επιθεωρήσεις διακρίνονται στους ακόλουθους τύπους:

α. Επιθεώρηση Πιστοποίησης (Initial Certification Audit / Validation Audit)

Έλεγχος και αξιολόγηση της εγκατάστασης, εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης, με βάση τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης, τις απαιτήσεις του Προτύπου Πιστοποίησης και το συμφωνημένο πεδίο εφαρμογής.

Η επιθεώρηση πιστοποίησης διενεργείται σε δύο στάδια: 1^{ου} σταδίου επιθεώρηση (Stage 1 Audit) και 2^{ου} σταδίου επιθεώρηση (Stage 2 Audit) πιστοποίησης.

β. Επαναληπτική Επιθεώρηση (Re-audit)

Ανασκόπηση και αξιολόγηση της εγκατάστασης, εφαρμογής και αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών στα σημεία του Συστήματος Διαχείρισης που παρουσιάστηκαν κρίσιμες αποκλίσεις κατά την επιθεώρηση Πιστοποίησης / Επιτήρησης ή μετά από σχετική καταγγελία / παράπονο ή σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης της εταιρείας.

γ. Επιθεώρηση Επιτήρησης (Surveillance Audit)

Επί τόπου έλεγχος σε συγκεκριμένες υπό-περιοχές της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης, εντός 12 και 24 μηνών από την ολοκλήρωση της επιθεώρησης πιστοποίησης με σκοπό να εξασφαλίζεται από τον Φορέα Πιστοποίησης ότι το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις μεταξύ των επιθεωρήσεων πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης.

Άλλες δραστηριότητες επιτήρησης μπορεί να περιλαμβάνουν :

- ζήτηση πληροφοριών από τον Πελάτη για θέματα που αφορούν την πιστοποίηση
- ανασκόπηση των δηλώσεων του Πελάτη σε σχέση με τις δραστηριότητές του (π.χ. υλικό προώθησης, website)
- ζήτηση από τον Πελάτη εγγράφων και αρχείων (είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή), και
- άλλα μέσα για την παρακολούθηση της επίδοσης του πιστοποιημένου Πελάτη.

δ. Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης (Re-certification Audit)

Έλεγχος της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του συνόλου του Συστήματος Διαχείρισης εντός 36 μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της αρχικής πιστοποίησης, με βάση την τρέχουσα έκδοση των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης ή τις απαιτήσεις άλλων σχετικών προτύπων.

ε. Επιθεώρηση Επέκτασης (Extension Audit)

Αξιολόγηση της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του συνόλου του Συστήματος Διαχείρισης σε επιπρόσθετες δραστηριότητες της επιχείρησης ή/και θέσεις εφαρμογής με σκοπό την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του Πιστοποιητικού. Η Επιθεώρηση Επέκτασης μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε ανεξάρτητα είτε σε συνδυασμό με Επιθεώρηση Επιτήρησης ή Επαναπιστοποίησης.

στ. Ειδική Επιθεώρηση (Short-notice Audit)

Ειδικές επιθεωρήσεις διενεργούνται για τη διερεύνηση παραπόνων ή ως αποτέλεσμα αλλαγών ή ως επακόλουθη επιθεώρηση σε Πελάτες που έχει αποσυρθεί το πιστοποιητικό τους. Στις περιπτώσεις αυτές λαμβάνεται ειδική μέριμνα για τον ορισμό της ομάδας επιθεώρησης, επειδή ο Πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα ένστασης ως προς τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης.

ζ. Έκδοση Πιστοποιητικού

Το Πιστοποιητικό μπορεί να εκδοθεί μόνο όταν όλες οι μη συμμορφώσεις έχουν διευθετηθεί (π.χ. με επιτυχή επαναληπτική επιθεώρηση ή με ικανοποιητική αξιολόγηση των νέων εγγράφων) και εφόσον ο ανώτερος επιθεωρητής έχει εγκρίνει την έκδοση του Πιστοποιητικού. Η διάρκεια του πιστοποιητικού είναι τριετής.

2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ TÜV CYPRUS ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 Υποχρεώσεις της TÜV CYPRUS

- Η TÜV CYPRUS δεσμεύεται να τηρεί το απόρρητο για όλες τις πληροφορίες που της γνωστοποιήθηκαν ή της παρασχέθηκαν από την Επιχείρηση και να τις αξιολογεί μόνο για το συμφωνηθέντα σκοπό της Πιστοποίησης. Παρασχεθέντα έγγραφα από την Επιχείρηση δεν παραχωρούνται κατά οποιονδήποτε

τρόπο σε τρίτους. Εξαιρούνται οι διεξοδικές εκθέσεις αξιολογήσεων, που παρέχονται σε περιπτώσεις δικαστικών υποθέσεων, με εντολή εισαγγελέα ή δικαστηρίου. Μόνο η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να αποδεσμεύσει την TÜV CYPRUS από την υποχρέωση για την τήρηση του απορρήτου.

ii) Η TÜV CYPRUS πραγματοποιεί επιθεώρηση πιστοποίησης και επιθεώρηση επιτήρησης με βάση τους κανονισμούς του TÜV NORD CERT ή/και του TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE ή/και TÜV CYPRUS και των αντίστοιχων Οργανισμών Διαπίστευσης. Η πιστοποίηση πραγματοποιείται με βάση τις απαιτήσεις του Προτύπου που έχει καθοριστεί στη σχετική προσφορά προς την Επιχείρηση.

iii) Η TÜV CYPRUS οφείλει να ενημερώνει τους κάτοχους πιστοποιητικών για κάθε αλλαγή στη διαδικασία πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα.

iv) Η TÜV CYPRUS διατηρεί ενημερωμένη λίστα πιστοποιημένων εταιρειών στην οποία αναφέρεται το πεδίο και το Πρότυπο πιστοποίησης καθώς και λίστα αποσυρθέντων ή ανακληθέντων πιστοποιητικών. Η TÜV CYPRUS, εφ' όσον της ζητηθεί τεκμηριωμένα οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για το καθεστώς ισχύος του συγκεκριμένου πιστοποιητικού.

v) Όλο το προσωπικό της TÜV CYPRUS, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών δεσμεύεται για την ανεξαρτησία, αμεροληψία και την εμπιστευτικότητα του με την υπογραφή Κώδικα Δεοντολογίας ή/και Δηλώσεων Εμπιστευτικότητας και Ανεξαρτησίας κατά περίπτωση.

vi) Κατάλληλα συστήματα και διαδικασίες ασφαλείας δεδομένων εφαρμόζονται από την TÜV CYPRUS, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεγχόμενη πρόσβαση σε χώρους πληροφόρησης και σε αρχεία πελατών.

vii) Η TÜV CYPRUS οφείλει να καταγράφει τα παράπονα των πελατών, που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης και να ενημερώνει την 'Επιτροπή Ελέγχου Αξιοπιστίας Παρεχόμενων Υπηρεσιών Πιστοποίησης Προϊόντων-Συστημάτων Διαχείρισης' κυρίως για βασίμα παράπονα. Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει παράπονο για τις υπηρεσίες της TÜV CYPRUS και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν (π.χ. καθυστερήσεις σε εκδόσεις πιστοποιητικών, κακή συμπεριφορά, κλπ), ο αποδέκτης είναι υποχρεωμένος να καταγράψει (σε περίπτωση προφορικού παραπόνου), είτε να λάβει την έγγραφη ενημέρωση του πελάτη επί του παραπόνου και να το διαβιβάσει στον Διευθυντή Πιστοποίησης και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης αποφασίζει για την ενέργεια προς διερεύνηση του παραπόνου προκειμένου να ληφθεί διορθωτική δράση, η οποία εγκρίνεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ή και την Διοίκηση της TÜV CYPRUS.

viii) Η διορθωτική δράση πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει:

- μέτρα για τη διευθέτηση-λύση του προβλήματος
- πρόληψη της επανεμφάνισης
- αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των διορθωτικών ενεργειών που υιοθετήθηκαν

Επιπλέον αποστέλλεται επιστολή στον Πελάτη με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

ix) Στην περίπτωση παραπόνου από τρίτο, για πελάτη της TÜV CYPRUS ή μετά από σχετικά δημοσιεύματα / καταγγελίες, ζητείται από τον τρίτο έγγραφη ενημέρωση της TÜV CYPRUS. Στην συνέχεια, με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης και ενημέρωση του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας και σε συνεννόηση με τον πελάτη της TÜV CYPRUS, διερευνάται και αν χρειαστεί προγραμματίζεται επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του πελάτη σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης που έχει υπογραφεί για επιτόπου διερεύνηση/αξιολόγηση.

Τα αποτελέσματα της διερεύνησης του παραπόνου κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα από τον Διευθυντή Πιστοποίησης ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της TÜV CYPRUS. Εάν τα πιστοποιητικά είναι TÜV NORD ή TÜV HELLAS ενημερώνεται αντίστοιχα και το TÜV NORD ή TÜV HELLAS

x) Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει ένσταση για τις αποφάσεις ή υπηρεσίες της TÜV CYPRUS και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν, ο αποδέκτης της ένστασης, ζητάει να την υποβάλει γραπτά και τη διαβιβάζει στον Διευθυντή Πιστοποίησης και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Οι τελευταίοι τη διαβιβάζουν στην 'Επιτροπή Ελέγχου Αξιοπιστίας Παρεχομένων Υπηρεσιών Πιστοποίησης Προϊόντων-Συστημάτων Διαχείρισης' της TÜV CYPRUS η οποία θα αποφασίσει για τις ενέργειες προς διερεύνηση της ένστασης προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθότητά της ή όχι. Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί απευθείας στην 'Επιτροπή Ελέγχου Αξιοπιστίας Παρεχόμενων Υπηρεσιών Πιστοποίησης Προϊόντων-Συστημάτων Διαχείρισης'.

Εάν η ένσταση του Πελάτη κριθεί δικαιολογημένη, λαμβάνονται μέτρα για:

- ο τη διευθέτηση-λύση του προβλήματος
- ο τη πρόληψη της επανεμφάνισης
- ο την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των διορθωτικών ενεργειών που υιοθετήθηκαν

Στην περίπτωση που κριθεί αναγκαίο να επαναληφθεί η επίσκεψη/επιθεώρηση στην εγκατάσταση του πελάτη, αυτό θα γίνει από ομάδα επικεφαλής επιθεωρητών που δεν είχαν σχέση με τη προηγούμενη επιθεώρηση για την οποία εκφράστηκε η ένσταση. Η έκθεση επιθεώρησης της 2^{ης} ομάδας επιθεώρησης θεωρείται και ως η τελική απόφαση του φορέα και θεωρείται δεσμευτική και για τα δύο μέρη.

Σε περίπτωση που η Ένσταση δεν είναι δικαιολογημένη, αποστέλλεται στον πελάτη επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

xi) Εφόσον η διαφωνία μεταξύ TÜV CYPRUS και Επιχείρησης δεν διευθετηθεί, τότε η Επιχείρηση και η TÜV CYPRUS, έχουν δικαίωμα λήψης νομικών μέτρων όπως αυτά καθορίζονται στη μεταξύ τους υπογεγραμμένη σύμβαση.

2.2 Υποχρεώσεις Επιχείρησης

- i) Όλες οι πληροφορίες σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή που αφορούν στο Σύστημα Διαχείρισης της Επιχείρησης, πρέπει να τίθενται, στα πλαίσια της αξιολόγησης, στη διάθεση της TÜV CYPRUS.
- ii) Πριν από την επιθεώρηση πιστοποίησης και την ετήσια επιθεώρηση επιτήρησης, η Επιχείρηση θα πρέπει να έχει διεξάγει πλήρη εσωτερική επιθεώρηση. Όλα τα στοιχεία της Επιχείρησης καθώς και οι θέσεις (sites) / παραγωγικές μονάδες που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, πρέπει να έχουν επιθεωρηθεί. Η Εσωτερική Επιθεώρηση πρέπει να διενεργείται από ανεξάρτητο, ως προς τη δραστηριότητα που επιθεωρείται, επιθεωρητή. Επίσης πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί και η σχετική Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης.
- iii) Η Επιχείρηση, κατά την διάρκεια της επιθεώρησης, παρέχει στους Επιθεωρητές πρόσβαση σε όλες τις θέσεις / τμήματα / αρχεία της επιχείρησής, που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- iv) Η Επιχείρηση οφείλει να ορίσει εκπρόσωπο / εκπροσώπους της για τη συνοδεία της ομάδας επιθεώρησης. Αυτός είναι συνήθως ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης που έχει οριστεί για το Σύστημα Διαχείρισης.
- v) Η Επιχείρηση υποχρεούται μετά την έκδοση του πιστοποιητικού να ενημερώνει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση την TÜV CYPRUS για όλες τις σημαντικές αλλαγές που κατά περίπτωση μπορεί να αφορούν:
- ο Αλλαγές στο νομικό καθεστώς και στην διοίκηση της Επιχείρησης
 - ο Αλλαγές στη δομή και οργάνωση της Επιχείρησης
 - ο Αλλαγές στη διεύθυνση ή / και στις εγκαταστάσεις
 - ο Αλλαγές στη λειτουργία που σχετίζονται με την πιστοποιημένη δραστηριότητα
 - ο Αναθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης και των διεργασιών που εφαρμόζει
- vi) Η Επιχείρηση υποχρεούται να καταγράφει όλα τα παράπονα/καταγγελίες/αποτελέσματα ελέγχων από τις Αρμόδιες Αρχές που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης καθώς και τον τρόπο διαχείρισης αυτών. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι διαθέσιμα για τον επιθεωρητή σε όλη την διάρκεια της επιθεώρησης.
- vii) Η Επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει την TÜV CYPRUS για τυχόν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα Συστημάτων Διαχείρισης (πριν ή μετά την υπογραφή της σύμβασης με την TÜV CYPRUS), που της έχουν παρασχεθεί, ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.
- viii) Στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Φορέων διαπίστευσης, η Επιχείρηση πρέπει να αποδέχεται την παρουσία αξιολογητών των Φορέων διαπίστευσης κατά την επιθεώρηση πιστοποίησης ή επιτήρησης. Επίσης πρέπει να αποδέχεται την αξιολόγηση αρχείων που την αφορούν από τους αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης.
- ix) Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να απορρίψει τους επιθεωρητές που έχουν οριστεί από την TÜV CYPRUS ή και αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης, εφόσον υπάρχει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση.

χ) Στις περιπτώσεις πιστοποίησης εταιρειών με περισσότερες από μία θέση εφαρμογής (group certification) η Επιχείρηση οφείλει να ικανοποιεί τους παρακάτω όρους και να κοινοποιεί εγκαίρως στην TÜV CYPRUS τυχόν αποκλίσεις από αυτούς. Οι όροι είναι:

- Δημιουργία, εφαρμογή και τήρηση ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης, που είναι κατάλληλό για όλα τα υποκαταστήματα / παραγωγικές μονάδες της εταιρείας. Αυτό ισχύει και για τις Βασικές Διαδικασίες.
- Παρακολούθηση του συνόλου του Συστήματος Διαχείρισης από τον Εκπρόσωπο της Διοίκησης στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας. Ο Εκπρόσωπός της Διοίκησης έχει το δικαίωμα να εκδίδει οδηγίες για θέματα Ποιότητας / Ασφάλειας Τροφίμων / Περιβάλλοντος / Υγείας Και Ασφάλειας κλπ που αφορούν όλα τα υποκαταστήματα / παραγωγικές μονάδες.
- Συγκεκριμένες δραστηριότητες, προς πιστοποίηση / πιστοποιημένες λειτουργούν κεντρικά για όλα τα υποκαταστήματα / παραγωγικές μονάδες (π.χ προμήθειες, σχεδιασμός, διαχείριση προσωπικού κλπ)
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης πρέπει να έχουν διεξαχθεί σε όλα τα υποκαταστήματα / παραγωγικές μονάδες, πριν την επιθεώρηση πιστοποίησης / επιτήρησης / επαναπιστοποίησης.

3. ΌΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (TÜV CYPRUS MARK -TÜV HELLAS MARK – TÜV NORD MARK - ITSME) ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ (TÜV CYPRUS ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ- TÜV HELLAS ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ – TÜV NORD ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ)

Η ισχύς του πιστοποιητικού αρχίζει με την ημερομηνία έκδοσης του πιστοποιητικού και ισχύει για τρία (3) έτη, με την προϋπόθεση ότι οι ενδιάμεσες ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης πραγματοποιούνται με θετικό για την Επιχείρηση αποτέλεσμα. Επιθεώρηση επιτήρησης μπορεί να γίνεται νωρίτερα αν υπάρχουν δικαιολογημένες αιτίες. Η εφαρμογή αυτής της απόφασης βρίσκεται στην ευθύνη του Φορέα Πιστοποίησης.

- i) Το δικαίωμα χρήσης του λογοτύπου πιστοποίησης αφορά αποκλειστικά και μόνο τις διαδικασίες, εγκαταστάσεις, εκμεταλλεύσεις, οργανωτικές και λειτουργικές μονάδες που επιθεωρήθηκαν με θετικό αποτέλεσμα και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για άλλες πέραν αυτών (όπως για προϊόντα).
- ii) Το λογότυπο πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο με τη μορφή που ορίζεται από την TÜV CYPRUS και πρέπει να είναι ευδιάκριτο και εύκολα αναγνωρίσιμο. Η Επιχείρηση δεν έχει τη δικαιοδοσία να επιφέρει κανενός είδους αλλαγή σε αυτό, με εξαίρεση το μέγεθός του συνολικά. Η Επιχείρηση είναι υποχρεωμένη πριν από τη χρήση του σε επιστολόχαρτα, διαφημιστικό υλικό, έντυπα κ.λ.π., να υποβάλει υπόδειγμα στη TÜV CYPRUS για την έγγραφη προηγούμενη χορήγηση της συναίνεσής της.

iii) Το λογότυπο πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο κοντά ή παραπλεύρως με την επωνυμία ή/και το λογότυπο της Επιχείρησης. Δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί επί του προϊόντος / υπηρεσίας της Επιχείρησης ή με τρόπο ώστε να υπονοείται το προϊόν / υπηρεσία. Ειδικά για τα εργαστήρια διακρίβωσης, δοκιμών και αναλύσεων καθώς και για Οργανισμούς επιθεώρησης δεν επιτρέπεται η χρήση του λογοτύπου επί των εκθέσεων διακρίβωσης, δοκιμών, αναλύσεων και επιθεώρησης. Η χρήση του γίνεται αποκλειστικά και μόνο από την Επιχείρηση και δεν μπορεί το πιστοποιητικό, το λογότυπο ή το δικαίωμα χρήσης τους να μεταβιβαστεί, εκποιηθεί, παραχωρηθεί ή κατ' άλλο τρόπο και για οποιαδήποτε άλλη αιτία διατεθεί εν όλων ή εν μέρει, με ή χωρίς αμοιβή, σε οιονδήποτε τρίτο, 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 CYPRUS. Αν απαιτείται, μπορεί να πραγματοποιηθεί εκ νέου επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις της δομής ή της μονάδας, στην οποία θα μεταβιβαστεί η άδεια χρήσης, ενώ το πιστοποιητικό και το σήμα μπορούν να ανακληθούν οποτεδήποτε, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος κανονισμού.

Το ίδιο ισχύει και αν η Επιχείρηση αλλάξει επωνυμία, νομική μορφή, εταιρικό τύπο ή λοιπά 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 λοιπά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης και ταυτότητάς του. Αν η Επιχείρηση επιθυμεί μια τέτοια μεταβίβαση, πρέπει να απευθύνει γραπτό αίτημα στη TÜV CYPRUS προκειμένου να εξασφαλίσει την προηγούμενη έγγραφη συναίνεσή της. Αν απαιτείται, κατά την απόλυτη κρίση της TÜV CYPRUS, 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 το σήμα μπορούν να ανακληθούν οποτεδήποτε, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος κανονισμού πιστοποίησης.

iv) Αν η Επιχείρηση διαθέτει και άλλες εγκαταστάσεις, εκμεταλλεύσεις, οργανωτικές και λειτουργικές μονάδες, εκτός από εκείνες που έχουν επιθεωρηθεί και πιστοποιηθεί, δεν πρέπει η χρήση του λογότυπου πιστοποίησης να εγκυμονεί κινδύνους παραπλάνησης.

v) Σε περίπτωση που εγερθούν οποιεσδήποτε αξιώσεις κατά της TÜV CYPRUS από οποιονδήποτε τρίτο, σύμφωνα με τις διατάξεις περί ευθύνης του παραγωγού ή οποιαδήποτε άλλη διάταξη, επειδή η Επιχείρηση χρησιμοποίησε το πιστοποιητικό ή το σήμα πιστοποίησης της TÜV CYPRUS με τρόπο αντίθετο προς τις διατάξεις του κανονισμού, η Επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να απαλλάξει τη TÜV CYPRUS από τις αξιώσεις αυτές, ενώ δεν αποκλείεται να εγείρει η TÜV CYPRUS και αξιώσεις αποζημιώσεις για τυχόν θετικές ή αποθετικές ζημίες που υπέστη από ενέργειες της Επιχείρησης, ιδίως σχετικά με την επωνυμία και τη φήμη της. Η Επιχείρηση και η TÜV CYPRUS δεν θα διαπραγματεύονται, συμφωνούν, συναινούν, συμψηφίζουν, αναγνωρίζουν, αναδέχονται, αποδέχονται, ομολογούν κλπ οιαδήποτε υποχρέωση, οφειλή ή ευθύνη από τους ως άνω λόγους, χωρίς προηγουμένως να διαβουλευ-

ονται μεταξύ τους, θα συνεργάζονται δε και θα παρέχουν αμοιβαία οιαδήποτε αναγκαία και δυνατή βοήθεια, διευκόλυνση και πληροφορία σχετικά. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις τρίτων κατά της TÜV CYPRUS για τη χρήση του λογότυπου εκ μέρους της Επιχείρησης για διαφημιστικούς ή για οποιοσδήποτε άλλους σκοπούς.

vi) Η Επιχείρηση ευθύνεται να χρησιμοποιεί το λογότυπο στον ανταγωνισμό και σε κάθε άλλη περίπτωση, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην είναι δυνατή οποιαδήποτε παρερμηνεία του πεδίου πιστοποίησης και πέραν αυτού να μεριμνά, ώστε να μην προκαλείται στα πλαίσια του ανταγωνισμού και σε κάθε περίπτωση η εντύπωση ότι η χρήση του λογοτύπου, χορηγήθηκε κατόπιν ελέγχου από αρμόδια κρατική αρχή, όργανο ή φορέα.

vii) Η Επιχείρηση λαμβάνει το μη-μεταβιβάσιμο και μη-αποκλειστικό δικαίωμα της χρήσης του πιστοποιητικού και του λογοτύπου πιστοποίησης με βάση τους όρους που προαναφέρθηκαν.

4. ΜΕΙΩΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ

4.1 Η TÜV CYPRUS έχει το δικαίωμα να προβεί σε προσωρινή απόσυρση πιστοποιητικού ή ανάκληση πιστοποιητικού σε περίπτωση που:

i) Η Επιχείρηση δε γνωστοποιήσει στη TÜV CYPRUS όλες τις αλλαγές ή ενδείξεις αλλαγών στο Σύστημα Διαχείρισης, στη διάρθρωση, δομή, οργάνωση και λειτουργία της που μπορεί να επηρεάζουν τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης με τις προκαθορισμένες απαιτήσεις, την ποιότητα του προϊόντος / υπηρεσίας που παράγει / προσφέρει ή διακινεί και καθετί που έχει αποτελέσει, αποτελεί ή μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο επιθεώρησης και πιστοποίησης γενικά. Σε περίπτωση που κρίνεται αναγκαίο, κατά την απόλυτη κρίση της TÜV CYPRUS θα υφίσταται εκ νέου επιθεώρηση.

ii) Η Επιχείρηση παραβιάσει όρο του Κανονισμού Πιστοποίησης και της σχετικής Σύμβασης, προβαίνει σε κακή / παραπλανητική χρήση του πιστοποιητικού ή του λογοτύπου, ή τα χρησιμοποιεί με τρόπο αντίθετο προς στο Κανονισμό Πιστοποίησης, τη Σύμβαση ή το Νόμο ή αν η χορήγηση ή διατήρησή τους απαγορευτούν από νόμο, διοικητική πράξη, δικαστική απόφαση ή γενικά πράξη ή απόφαση οποιασδήποτε αρχής, οργάνου ή φορέα, δημόσιου ή άλλου στα πλαίσια οποιασδήποτε δικαιοδοσίας, αρμοδιότητας και διαδικασίας.

iii) Το αποτέλεσμα της επιθεώρησης επιτήρησης δεν δικαιολογεί τη διατήρηση του πιστοποιητικού και του λογοτύπου ή αυτή δεν δύναται να διεξαχθεί για λόγους που δεν ανάγονται στη TÜV CYPRUS αλλά αφορούν την Επιχείρηση ή συνιστούν τυχρό ή ανωτέρα βία.

iv) Η Επιχείρηση κηρυχθεί σε πτώχευση, περαιωθεί η πτωχευτική διαδικασία λόγω έλλειψης πτωχευτικής περιουσίας (ενεργητικού), τεθεί σε αναγκαστική διαχείριση, λύση, εκκαθάριση, διοριστεί εκκαθαρι-

στής ή συνεκκαθαριστής, περιέλθει γενικά σε αφερεγγυότητα, παύση πληρωμών, παύση λειτουργίας εν όλω ή εν μέρει, ή αλλάξει αντικείμενο ή πεδίο δραστηριότητας εν όλω ή εν μέρει.

v) Η Επιχείρηση δεν καταβάλλει την αμοιβή και τυχόν δαπάνες στη TÜV CYPRUS και μάλιστα μέσα στη προβλεπόμενη προθεσμία που έχει ορισθεί από αυτήν. Στην περίπτωση αυτή η TÜV CYPRUS επιφυλάσσεται να επιδιώξει την ικανοποίηση των αξιώσεών της με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο, δικαστικά και εξώδικα.

vi) Η Επιχείρηση ζητήσει προσωρινή απόσυρση του πιστοποιητικού για λόγους που δεν ανάγονται στη TÜV CYPRUS αλλά αφορούν την Επιχείρηση.

vii) Στη περίπτωση που η Επιχείρηση ζητήσει η ίδια ή κατά την επιθεώρηση διαπιστωθεί ότι δεν ικανοποιούνται οι προκαθορισμένες απαιτήσεις για συγκεκριμένες διεργασίες, δραστηριότητες ή θέσεις εφαρμογής, η TÜV CYPRUS έχει το δικαίωμα μείωσης του πεδίου πιστοποίησης.

4.2 Στις περιπτώσεις προσωρινής απόσυρσης ή ανάκλησης του πιστοποιητικού η επιχείρηση παύει αυτόματα να διατηρεί το δικαίωμα χρήσης του πιστοποιητικού και του λογότυπου πιστοποίησης.

4.3 Όταν καταργηθεί το δικαίωμα χρήσης, η Επιχείρηση οφείλει να επιστρέψει το Πιστοποιητικό στη TÜV CYPRUS και να σταματήσει εντός μηνός να χρησιμοποιεί το λογότυπο και να κάνει αναφορά στο πιστοποιητικό με την οποιαδήποτε μορφή και μέσον. Σε κάθε περίπτωση, για την επανέκδοση του πιστοποιητικού πρέπει να προηγηθεί επιθεώρηση με θετικά αποτελέσματα. Στη περίπτωση της προσωρινής απόσυρσης η επιθεώρηση και η απόφαση για επανέκδοση πιστοποιητικού δε μπορεί να υπερβεί τους έξι μήνες από την ημερομηνία της απόφασης για προσωρινή απόσυρση.