

1. Ο ΦΟΡΕΑΣ

- 1.1. Η ERGOCERT HELLAS A.E. (στο εξής αποκαλούμενη ο Φορέας) είναι Φορέας Πιστοποίησης που λειτουργεί σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζονται από το Πρότυπο ISO 17021. Ως ανεξάρτητος Φορέας παρέχει στους αιτούντες Οργανισμούς υπηρεσίες αξιολόγησης και πιστοποίησης της συμμόρφωση των Συστημάτων Διαχείρισής τους σύμφωνα με τις εκάστοτε διατάξεις των προτύπων αναφοράς.
- 1.2. Η ERGOCERT HELLAS A.E. δεν προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες, είτε άμεσα είτε μέσω σχέσεων με υπεργολάβους, για την υποστήριξη Οργανισμών που σχεδιάζουν Συστήματα Διαχείρισης.
- 1.3. Η νομική φύση του Φορέα περιγράφεται στο Καταστατικό του.
- 1.4. Οι δραστηριότητες του Φορέα χρηματοδοτούνται από τα τέλη Πιστοποίησης.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

- 2.1. Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης περιγράφει τις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις εκάστοτε διατάξεις των προτύπων αναφοράς, τις υποχρεώσεις του Φορέα, καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλομένων με αυτόν οργανισμών.
- 2.2. Η τήρηση του παρόντος Κανονισμού εποπτεύεται από την Επιτροπή Αμεροληψίας που ορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα.
- 2.3. Το Πιστοποιητικό του Φορέα είναι το έγγραφο με το οποίο πιστοποιείται ότι ο αιτών Οργανισμός εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης που συμμορφώνεται με το εκάστοτε πρότυπο αναφοράς.

3. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

- 3.1. Η υπηρεσία πιστοποίησης είναι διαθέσιμη σε όλους τους Οργανισμούς που την αιτούνται, ανεξάρτητα από τη νομική τους φύση, εφόσον αυτοί διαθέτουν και εφαρμόζουν Σύστημα Διαχείρισης που συμμορφώνεται με τις ισχύουσες απαιτήσεις του προτύπου αναφοράς και αποδέχονται τους κανόνες του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης.
- 3.2. Ο Οργανισμός αναλαμβάνει να συμμορφώνεται και να διατηρεί τα προϊόντα/υπηρεσίες σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις (όπως οδηγίες, νόμοι και κανονισμοί). Είναι ευθύνη του Φορέα να επαληθεύει βάσει δειγματοληψίας ότι ο Οργανισμός είναι ενήμερος και ικανός να διαχειριστεί όλες τις υποχρεωτικές πτυχές που συνδέονται με το υπό πιστοποίηση Σύστημα Διαχείρισης.
- 3.3. Οι απαιτήσεις πιστοποίησης ενδέχεται να αλλάξουν εφόσον υπάρξουν τροποποιήσεις στα πρότυπα αναφοράς από Ρυθμιστικές Αρχές και Φορείς Διαπίστευσης και αλλαγές στους όρους έκδοσης των πιστοποιητικών από την ERGOCERT HELLAS A.E.
- 3.4. Σε περίπτωση τροποποιήσεων στα πρότυπα αναφοράς, ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα να επαληθεύσει τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης του Οργανισμού με τις νέες διατάξεις του προτύπου αναφοράς.
- 3.5. Ο Φορέας τηρεί λίστα με τους πιστοποιημένους από αυτόν Οργανισμούς που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα: www.ergocert.gr. Ο Φορέας δημοσιοποιεί τα δεδομένα και σε περίπτωση αναστολής, ανάκλησης και παραίτησης από την πιστοποίηση, εάν ζητηθεί.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

4.1 Αίτηση Πιστοποίησης – Προσφορά Πιστοποίησης – Αποδοχή Προσφοράς	
4.1.1	Οι Οργανισμοί ζητούν Προσφορά Πιστοποίησης από τον Φορέα συμπληρώνοντας αίτηση και επισυνάπτοντας την απαιτούμενη τεκμηρίωση. Η αίτηση και το ενημερωτικό υλικό (Κανονισμοί Πιστοποίησης) του λαμβάνεται είτε από τον Φορέα είτε μέσω της ιστοσελίδας του (www.ergocert.gr).
4.1.2	Ο Φορέας εξετάζει την αίτηση προς επαλήθευση της πληρότητας και ακρίβειας των στοιχείων και γίνεται προετοιμασία της προσφοράς πιστοποίησης.
4.1.3	Οι δραστηριότητες πιστοποίησης δεν ξεκινούν, εάν δεν υφίσταται η αποδοχή του Οργανισμού και η σύμβαση συνεργασίας. Μέσω της αποδοχής προσφοράς γίνεται και η αποδοχή των διατάξεων του παρόντος Γενικού Κανονισμού.

4.2 Προγραμματισμός Επιθεώρησης	
4.2.1	Μετά την αποδοχή Προσφοράς, ο Φορέας συμφωνεί με τον Οργανισμό την περίοδο για τη διενέργεια του ελέγχου. Η υπογραφή της σύμβασης δεν συνιστά ούτε άμεση ούτε έμμεση υποχρέωση πιστοποίησης.
4.2.2	Ο Φορέας ορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης και ενημερώνει τον Οργανισμό. Ένα μέλος της Ομάδας λειτουργεί ως Επικεφαλής Επιθεωρητής. Η Ομάδα για μικρούς και μεσαίους Οργανισμούς μπορεί επίσης να αποτελείται από ένα μέλος μόνο.

4.3 Επιθεώρηση – Αρχικός Έλεγχος Πιστοποίησης

4.3.1	<p>Ο αρχικός έλεγχος πιστοποίησης διεξάγεται σε δύο στάδια:</p> <p><u>Στάδιο 1:</u> αξιολόγηση της τεκμηρίωσης και του βαθμού προετοιμασίας του Οργανισμού για τη διενέργεια της επιθεώρησης του σταδίου 2 (για μικρούς Οργανισμούς δύναται να μην διενεργείται στην εγκατάσταση του Οργανισμού). Ο χρόνος μεταξύ σταδίου 1 και 2 δεν μπορεί να ξεπεράσει το ένα έτος. Εάν συμβεί αυτό, το στάδιο 1 επαναλαμβάνεται.</p> <p><u>Στάδιο 2:</u> αξιολόγηση της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης του Οργανισμού. Είναι η επαλήθευση συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του προτύπου αναφοράς και όλων των διαδικασιών και δραστηριοτήτων που αποτελούν το αντικείμενο της πιστοποίησης.</p>
4.3.2	<p>Με την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, η Ομάδα Επιθεωρητών συνεδριάζει για το πόρισμα και επεξεργάζεται τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί. Κατά την καταληκτική συνεδρίαση με παρουσία της ανώτατης διοίκησης του Οργανισμού, η Ομάδα Επιθεωρητών παρουσιάζει το αποτέλεσμα της επιθεώρησης, προσδιορίζοντας τυχόν αποκλίσεις. Ο Οργανισμός έχει την ευκαιρία να συζητήσει τα ευρήματα με την Ομάδα Επιθεωρητών και να τοποθετηθεί.</p>
4.3.3	<p>Η έκθεση ετοιμάζεται από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και παραδίδεται στον Οργανισμό.</p>

4.4 Απόφαση Πιστοποίησης – Έκδοση Πιστοποιητικού

4.4.1	<p>Η έκθεση και τεκμηρίωση που σχετίζεται με τις επιθεωρήσεις του Συστήματος Διαχείρισης, υποβάλλεται στην Τεχνική Επιτροπή του Φορέα, που είναι υπεύθυνη για την έκδοση του Πιστοποιητικού.</p>
4.4.2	<p>Εφόσον δεν υπάρχουν αποκλίσεις, η απόφαση για έκδοση του πιστοποιητικού είναι θετική. Σε περίπτωση αποκλίσεων το Πιστοποιητικό εκδίδεται μόνο μετά από επαλήθευση της ικανοποίησης των απαιτήσεων του προτύπου και τη διόρθωση των αποκλίσεων.</p>
4.4.3	<p>Ο Φορέας εκδίδει το Πιστοποιητικό μετά και από την καταβολή του οφειλόμενου ποσού από τον Οργανισμό. Διαβιβάζει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την κατάστασή του σε εθνικούς και διεθνείς Οργανισμούς Διαπίστευσης που συνεργάζονται με τον Φορέα, και σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που ζητούν τις ίδιες πληροφορίες.</p>

4.5 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης

4.5.1	<p>Επιθεωρήσεις επιτήρησης λαμβάνουν χώρα ετησίως. Οι έλεγχοι επιτήρησης απαιτούνται για να εξασφαλίσουν ότι το Σύστημα Διαχείρισης συνεχίζει να εφαρμόζεται και είναι αποτελεσματικό. Με βάση το αποτέλεσμα του ελέγχου, η Τεχνική Επιτροπή μπορεί να ζητήσει περαιτέρω επιθεώρηση στον ετήσιο έλεγχο με στόχο την άμεση επαλήθευση των κρίσιμων σημείων που καταγράφονται.</p>
-------	--

4.6 Έκτακτες Επιθεωρήσεις

4.6.1	<p>Με απόφαση του Διευθυντή Πιστοποίησης ή κατόπιν παραπόνου/καταγγελίας ο Φορέας διενεργεί έκτακτους ελέγχους σε οργανισμούς για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση με το πρότυπο, σε τυχόν αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στο Σύστημα Διαχείρισης, στη δομή, στη λειτουργία του οργανισμού ή κατόπιν καταγγελιών και παραπόνων πελατών που έχουν κοινοποιηθεί στον Φορέα.</p>
-------	---

5. ΙΣΧΥΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

5.1 Η Πιστοποίηση παρακολουθείται περιοδικά, μία φορά ετησίως και περιλαμβάνει πλήρη ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης κάθε τρία χρόνια. Το πιστοποιητικό που εκδίδεται φέρει τριετή ημερομηνία λήξης. Μετά την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού, αυτό δεν είναι πλέον σε ισχύ.

6. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

6.1 Σε περίπτωση αιτήματος για μεταφορά της πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης από Οργανισμό που διαθέτει έγκυρο πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από άλλον εν ισχύ διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης του Διεθνούς Φόρουμ Διαπίστευσης (IAF), η αναμενόμενη διαδρομή είναι η ακόλουθη:

- > Αποδοχή της προσφοράς μεταφοράς της πιστοποίησης
- > Εξέταση των εξής: λόγοι μεταφοράς, εκθέσεις ελέγχου προηγούμενου Φορέα, παράπονα, κατάσταση Οργανισμού (άδειες, διαδικασίες κ.λπ.), τεκμηρίωση Συστήματος, πεδίο εφαρμογής - ισχύς - κατάσταση πιστοποιητικού
- > Υποβολή πληροφοριών στην Τεχνική Επιτροπή προς έγκριση της μεταφοράς



7. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

- 7.1 Αφού λάβει την Πιστοποίηση, ο Οργανισμός δύναται να χρησιμοποιεί τα πιστοποιητικά και λογότυπα για επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής και απόδειξης συμμόρφωσης με τα πρότυπα, υπό την προϋπόθεση της ορθής αναφοράς του πεδίου και τους περιορισμούς που ορίζονται σύμφωνα με τον ΚΑΝ02 «Κανονισμός Ορθής Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων».
- 7.2 Ο Οργανισμός δύναται να αιτηθεί αιτιολογημένα την αλλαγή της ημερομηνίας επιθεώρησης πιστοποίησης ή επιτήρησης.
- 7.3 Ο Οργανισμός δύναται να αιτηθεί την αλλαγή μέλους της ομάδας επιθεώρησης, εάν και εφόσον μπορεί να τεκμηριώσει τους λόγους της, εντός χρονικού διαστήματος πέντε ημερών από την κοινοποίηση της σύστασης της ομάδας επιθεώρησης.
- 7.4 Το πιστοποιητικό χορηγείται στον Οργανισμό βάσει του προτύπου μόνο για τις δραστηριότητες που έχουν πιστοποιηθεί και τις λειτουργικές μονάδες που αναφέρονται σε αυτό. Ο Οργανισμός που επιθυμεί να επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής πρέπει να υποβάλει νέα αίτηση για τη διαδικασία επέκτασης.
- 7.5 Ο παριστάμενος εκπρόσωπος του Οργανισμού, δύναται, κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, να καταγράψει τις επιφυλάξεις του επί των διαπιστώσεων ή/και των παρατηρήσεων της ομάδας επιθεώρησης.
- 7.6 Ο Οργανισμός δύναται να λαμβάνει γνώση της τεκμηρίωσης που συγκεντρώνεται από τον Επικεφαλής επιθεωρητή κατά την πραγματοποίηση της επιθεώρησης.
- 7.7 Ο Οργανισμός συμμορφώνεται με την διαδικασία πιστοποίησης χορηγώντας πριν από την επιθεώρηση κάθε αναγκαίο στοιχείο που θα ζητηθεί από τον Φορέα σχετικό με το προς πιστοποίηση Σύστημα Διαχείρισης του (εγχειρίδιο, διαδικασίες, έντυπα, αρχεία, οδηγίες, κλπ.).
- 7.8 Ο Οργανισμός ορίζει έναν Εκπρόσωπο της Διοίκησης σαν σημείο επαφής και παρέχει, κατά την επιθεώρηση, στους επιθεωρητές κάθε συνδρομή και πρόσβαση σε αρχεία, έγγραφα και εγκαταστάσεις, εφόσον ζητηθεί.
- 7.9 Για να πραγματοποιηθεί επιθεώρηση πιστοποίησης στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού είναι απαραίτητη:
- › Η συμπλήρωση ενός πλήρους κύκλου εσωτερικών επιθεωρήσεων όλων των στοιχείων του προτύπου προς εφαρμογή.
 - › Η τεκμηρίωση τουλάχιστον μιας Ανασκόπησης από την Διοίκηση.
- 7.10 Ο Οργανισμός μετά την απονομή του πιστοποιητικού είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τον Φορέα για αλλαγές που μπορεί να επηρεάζουν την επωνυμία, νομική μορφή ή λοιπά ουσιώδη στοιχεία της υπόστασης και ταυτότητας του. Ανάλογα με την έκταση αυτών των αλλαγών, ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει περαιτέρω τεκμηρίωση ή να πραγματοποιήσει περαιτέρω επιτόπιες επιθεωρήσεις, προκειμένου να επαληθεύσει ότι οι αλλαγές δεν επηρεάζουν τη συμμόρφωση του πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης.
- 7.11 Ο Οργανισμός οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως τον Φορέα για κάθε νομική ή/και διοικητική διαδικασία που βρίσκεται σε εξέλιξη, σχετικά με το θέμα της πιστοποίησης, εντός των ορίων που θέτει ο νόμος.
- 7.12 Ο Οργανισμός δεν θα παραποιήσει με οποιοδήποτε τρόπο το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και το πιστοποιητικό Ποιότητας. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η μη τήρηση αυτού του όρου ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα της ανάκλησης του πιστοποιητικού.
- 7.13 Ο Οργανισμός συμφωνεί μετά την επιτυχή πιστοποίησή του να καταχωρηθεί στους καταλόγους πιστοποιημένων οργανισμών του Φορέα.
- 7.14 Ο Οργανισμός καταγράφει όλες τις αξιώσεις των πελατών και τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες που έχουν ληφθεί και να τις θέσει στη διάθεση του Φορέα και των επιθεωρητών του.
- 7.15 Η πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης από τον Φορέα δεν απαλλάσσει τον Οργανισμό από τις νομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από την προμήθεια προϊόντων, διαδικασιών και υπηρεσιών ούτε από τις συμβατικές υποχρεώσεις του Οργανισμού με τους πελάτες του.
- 7.16 Ο Οργανισμός δεσμεύεται για την πληρότητα και την αλήθεια των εγγράφων και των πληροφοριών που διατίθενται στους επιθεωρητές του Φορέα.

8. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ERGOCERT HELLAS A.E.

- 8.1 Ο Φορέας θα ειδοποιήσει τον Οργανισμό για παράπονα που τυχόν λάβει σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων / υπηρεσιών και διαδικασιών του.
- 8.2 Ο Φορέας διαθέτει και ενεργοποιεί τεκμηριωμένη Διαδικασία χειρισμού ένστασης εναντίον του, εφόσον ζητηθεί αυτό από Οργανισμό εγγεγραμμένο στον κατάλογο πιστοποιημένων οργανισμών.
- 8.3 Ο Φορέας υποχρεούται να προβεί σε αλλαγή των επιλεγμένων επιθεωρητών για διεξαγωγή επιθεώρησης, εφόσον ο Συμβαλλόμενος τεκμηριωμένα αιτηθεί την παραπάνω αλλαγή.

- 8.4 Ο Οργανισμός οφείλει να ενημερώνει τους πιστοποιημένους από αυτόν οργανισμούς για τις σημαντικές αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης.
- 8.5 Ο Φορέας ενημερώνει τον πελάτη του γραπτώς όταν εγκαλείται από τον νόμο να δημοσιεύσει πληροφορίες εμπιστευτικές σε τρίτους σχετικά με τον πελάτη.
- 8.6 Όταν ο Φορέας εκδίδει πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης, εκχωρεί το δικαίωμα χρήσης του στον πελάτη αποκλειστικά για το αντικείμενο που περιγράφεται σε αυτό.

9. ΔΙΑΚΟΠΗ Ή ΛΗΞΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- 9.1 Λήξη ή διακοπή της πιστοποίησης μπορεί να προκύψει στις παρακάτω περιπτώσεις:
- Με την πάροδο του χρόνου που αναγράφεται στη Σύμβαση Συνεργασίας, και εφόσον δεν αιτηθεί ανανέωσή της ο Οργανισμός.
 - Σε περίπτωση διαφωνίας με τις τροποποιήσεις της οικονομικής συμφωνίας που ορίζει ο Φορέας.
 - Σε περίπτωση διακοπής / αλλαγής της δραστηριότητας ή μεταβίβασης του Οργανισμού ή υποκαταστήματος, στο οποίο αναφέρεται το πιστοποιητικό του Φορέα.
 - Μη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων από τον Οργανισμό.
 - Μη τήρηση του Γενικού Κανονισμού από τον Οργανισμό.
 - Ακατάλληλη χρήση των πιστοποιητικών, των σημάτων και λογοτύπων αναγνώρισης που δεν διορθώνονται κατά τρόπο που κρίνεται ικανοποιητικός από τον Φορέα.
 - Μη τήρηση των αρχών του προτύπου ή μη ολοκλήρωση των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών από τον Οργανισμό εντός του προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος.
 - Με καταγγελία της Σύμβασης Συνεργασίας εκ μέρους του Οργανισμού. Στην περίπτωση αυτή η επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει εγγράφως τον Φορέα, ενώ δεσμεύεται να τηρήσει τους όρους του Σύμβασης, που έχει υπογράψει όσον αφορά τις οικονομικές υποχρεώσεις του έναντι του Φορέα.
- 9.2 Σε περίπτωση που ο Οργανισμός αιτείται τη λήξη της πιστοποίησης, απαιτείται η αποστολή γραπτού αιτήματος για τη λήξη της συνεργασίας προς τον Φορέα.
- 9.3 Ο Οργανισμός ενημερώνεται για την απόφαση της διακοπής της πιστοποίησης μέσω επιστολής της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης, στην οποία αναφέρονται οι λόγοι και οι αναγκαίες ενέργειες για τη διακοπή πιστοποίησης. Η διακοπή τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία αποστολής της επιστολής για την απόφαση διακοπής.

10. ΑΝΑΣΤΟΛΗ & ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- 10.1 Ο Οργανισμός έχει δικαίωμα να ζητήσει την τροποποίηση ή την αναστολή/ανάκληση του πιστοποιητικού μέσω υποβολής αιτήματος στον Φορέα. Αναστολή πιστοποιητικού είναι η προσωρινή απαγόρευση χρήσης του πιστοποιητικού ενώ ανάκληση είναι η απόσυρσή του και διαγραφή του Οργανισμού από τα μητρώα πιστοποιημένων οργανισμών του Φορέα.
- 10.2 Η Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης του Οργανισμού μπορεί να ανακληθεί και, κατά συνέπεια, να ακυρωθεί και να αποσυρθεί ως αποτέλεσμα:
- Των περιπτώσεων α έως f που αναφέρονται στην ενότητα 9,
 - Παραβίαση νόμων ή νομικά δεσμευτικών κανονισμών σχετικά με τα προϊόντα ή τις διαδικασίες που αποτελούν το αντικείμενο της πιστοποίησης
 - Πτώχευσης, αναγκαστικής διαχείρισης, λύσης, εκκαθάρισης του Οργανισμού, που γενικά περιήλθε σε αφερεγγυότητα, παύση πληρωμών, παύση λειτουργίας συνολικά ή εν μέρει.
 - Αλλαγής της δραστηριότητας του Οργανισμού.
- 10.3 Η απόφαση ανάκλησης της Πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης κοινοποιείται από τον Φορέα με επικυρωμένη επιστολή.
- 10.4 Μετά την ανάκληση, ο Οργανισμός αναλαμβάνει:
- Την επιστροφή ή καταστροφή του αρχικού πιστοποιητικού του Φορέα.
 - Τη μη χρήση αντιγράφων των πιστοποιητικών.
 - Την αφαίρεση όλων των αναφορών και των σημάτων του Φορέα από έγγραφα και ιστοσελίδες του Οργανισμού.
- 10.5 Η ανάκληση της Πιστοποίησης δεν δίνει δικαίωμα στον Οργανισμό να ζητήσει τα ποσά που έχει ήδη καταβληθεί στον Φορέα.

11. ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

- 11.1 Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει παράπονα / καταγγελίες σχετικά με οποιαδήποτε διαχείριση του Φορέα Πιστοποίησης ή των πιστοποιημένων Οργανισμών από αυτόν, που μπορεί να θεωρηθεί ότι δεν είναι σύμφωνη με τα πρότυπα αναφοράς.
- 11.2 Τα εν λόγω παράπονα/καταγγελίες θα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς. Η όποια τηλεφωνική επικοινωνία θα πρέπει να αποδίδεται γραπτώς από τον καταγγέλλον.
- 11.3 Ο Φορέας αναλαμβάνει να ενημερώνει τον καταγγέλλον για το αποτέλεσμα της καταγγελίας. Ανώνυμα παράπονα / καταγγελίες δε λαμβάνονται υπόψη από τον Φορέα.

12. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

- 12.1 Οποιοσδήποτε Οργανισμός μπορεί να υποβάλλει ένσταση κατά οποιασδήποτε απόφασης του Φορέα. Η εν λόγω ένσταση πρέπει να αποσταλεί με επιστολή στον Φορέα εντός 30 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης αυτής. Ο Φορέας θα παρέχει γραπτή επιβεβαίωση της παραλαβής αυτής της ένστασης.
- 12.2 Ο Φορέας υποβάλλει την εν λόγω ένσταση σε 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.
- 12.3 Μετά την απόρριψη της προσφυγής, η σχετική απόφαση καθίσταται οριστική.
- 12.4 Με την έγκριση της προσφυγής, η σχετική απόφαση ακυρώνεται ή ανακαλείται.
- 12.5 Τα έξοδα καταβάλλονται από τον ηττημένο διάδικο.

13. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 13.1 Όλα τα αρχεία (τεκμηρίωση, επιστολές και ανακοινώσεις) που σχετίζονται με τις δραστηριότητες για την Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης του αιτούντος Οργανισμού θεωρούνται εμπιστευτικά και διατίθενται μόνο σύμφωνα με τις διατάξεις της συμφωνηθείσας εσωτερικής διαδικασίας.
- 13.2 Όλοι οι συνεργάτες του Φορέα που λαμβάνουν, κατά την εκτέλεση της εργασίας τους, τα προαναφερθέντα αρχεία υποχρεούνται να μην τα αποκαλύψουν.
- 13.3 Η πρόσβαση και διαβούλευση με έγγραφα σχετικά με την πιστοποίηση επιτρέπεται μόνο σε λειτουργίες του Φορέα που εμπλέκονται στην πιστοποίηση, στον Οργανισμό και στα Όργανα Διαπίστευσης. Σε περίπτωση που πληροφορίες του Οργανισμού πρέπει να γνωστοποιηθούν στο πλαίσιο νομικών υποχρεώσεων, ο Φορέας ενημερώνει τον Οργανισμό.
- 13.4 Ο Φορέας δεν αποκαλύπτει πληροφορίες για πιστοποιημένους Οργανισμούς χωρίς την άδεια αυτών.
- 13.5 Ο Φορέας λειτουργεί σε συμμόρφωση με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 679/2016 (GDPR).

14. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ & ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ

- 14.1 Ο Φορέας δεν εμπλέκεται στον σχεδιασμό και στην προώθηση Συστημάτων Διαχείρισης και δεν παρέχει κανενός είδους γενικές ή εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες επί των Συστημάτων Διαχείρισης, μεμονωμένα ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή στο πλαίσιο άλλων υπηρεσιών σε κανενός είδους φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του Φορέα, είναι ελεύθεροι από κάθε εμπορική, οικονομική και άλλου είδους πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την κρίση τους. Ο Φορέας δηλώνει κατηγορηματικά ότι έργο του είναι η διεξαγωγή αμερόληπτης, ανεξάρτητης και αντικειμενικής πιστοποίησης.

15. ΤΕΛΗ

- 15.1 Τα τέλη πιστοποίησης γνωστοποιούνται στους ενδιαφερόμενους μέσω των προσφορών και καταβάλλονται στον Φορέα σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχονται σε αυτές.
- 15.2 Αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη χορήγηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων του Οργανισμού προς τον Φορέα, ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης/επιθεώρησης και τη χορήγηση ή μη της αιτηθείσας πιστοποίησης.

16. ΔΙΑΦΟΡΕΣ

- 16.1 Ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει στα αστικά δικαστήρια προκειμένου να υπερασπιστεί τα δικαιώματά του, όπως και να ζητήσει ποινική δίωξη επαπειλούμενη μέσω συκοφαντικής δυσφημίσεως, από οποιοδήποτε μέσον.
- 16.2 Τα μόνα αρμόδια δικαστήρια για διαφορές σχετικά με την εφαρμογή ή την ερμηνεία των παρόντων Κανονισμών είναι τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης.