



Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

ΚΑΝ 02 Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

Απαγορεύεται
η αντιγραφή του παρόντος Κανονισμού
χωρίς γραπτή άδεια της **NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Π.Ε.**

Αντίγραφο Νο ____	
<input type="checkbox"/> ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ	<input type="checkbox"/> ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ
Έκδοση :	1.1
Ημ/νία έκδοσης :	26/03/2008
Κάτοχος :	

ΚΑΝ 02

Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης

για την εταιρεία

NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Π.Ε.

ΕΛΕΓΧΟΙ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ λειτουργεί ως φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης. Στα πλαίσια της δραστηριότητας αυτής χορηγεί Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης που υποδηλώνουν τη συμμόρφωση ενός οργανισμού με τις απαιτήσεις Συστημάτων Διαχείρισης. Ο Κανονισμός αυτός έγινε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου **EN ISO /IEC 17021** για **Φορείς Επιθεώρησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης**.

Στον Κανονισμό Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος με τον οποίο η εταιρεία αντιμετωπίζει όλα τα θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες Πιστοποίησης ΣΔ που παρέχει.

Συντάχθηκε από: Χουρσεϊδου Ιωάννα
Υπεύθυνος Ποιότητας

Εγκρίθηκε από: Χουρσεϊδου Ιωάννα
Γενικός Διευθυντής

Πρόεδρος Επιτρ. Διασφ. Αμεροληψίας

0.1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

0.1. Περιεχόμενα

1. ΓΕΝΙΚΑ

1.1. Γενικά Στοιχεία

1.2. Διασφάλιση Ανεξαρτησίας και Αμεροληψίας

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

2.1. Επιθεώρηση Συστήματος Διαχείρισης

2.2. Χορήγηση Πιστοποιητικού

2.3. Διατήρηση Πιστοποιητικού

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

3.1. Συρρίκνωση του Πεδίου Πιστοποίησης

3.2. Προσωρική Απόσυρση και Οριστική Ανάκληση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

3.3. Χρήση των Σημάτων NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

3.4. Ενστάσεις και Προσφυγές

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

4.1. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των κατόχων Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

4.2. Υποχρεώσεις της NOVA Πιστοποιήσεις ΕΠΕ (NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ)

5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

5.1. Εχεμύθεια και Εμπιστευτικότητα

5.2. Μεταβολή και Αναθεώρηση Κανονισμού Πιστοποίησης

1. ΓΕΝΙΚΑ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1.1.1 Η **NOVA Πιστοποιήσεις ΕΠΕ** (NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ) είναι μια ανεξάρτητη εταιρεία παροχής Υπηρεσιών Ελέγχου και Πιστοποίησης. Αποτελεί την εξέλιξη ικανής ομάδας έμπειρων στελεχών που δραστηριοποιούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα στον Έλεγχο και την Πιστοποίηση Προϊόντων και Συστημάτων Ποιότητας.

1.1.2 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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 Υπηρεσίες Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας αφορούν Συστήματα Ποιότητας είτε σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 ή στα πλαίσια εφαρμογής των Οδηγιών Νέας Προσέγγισης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Πιστοποίηση προϊόντων με τη Σήμανση CE.

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

Αποτελεί καθήκον της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ να προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες με εξασφαλισμένη αμεροληψία, ανεξαρτησία και εμπιστευτικότητα. Εξαιτίας αυτής της υπευθυνότητας, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εκτελεί τις λειτουργίες της με ένα κατάλληλο Σύστημα Ποιότητας. Σκοπός του παρόντος Κανονισμού είναι να δώσει λεπτομέρειες για το Σύστημα Ποιότητας και τις Διαδικασίες Πιστοποίησης που εφαρμόζονται σε όλα τα θέματα που αφορούν την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

1.2 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

1.2.1 Η ανεξαρτησία και αμεροληψία των υπηρεσιών πιστοποίησης που προσφέρει η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, αποτελεί βασική προτεραιότητα και δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης. Η Ανώτατη Διοίκηση δεσμεύεται για τη διαχείριση τυχόν συγκρούσεων συμφερόντων και διασφαλίζει την αντικειμενικότητα των δραστηριοτήτων που αφορούν στην Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης.

Τα παραπάνω εξασφαλίζονται με:

- την κατάλληλη και επαρκή οργάνωση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ,
- την εποπτεία που ασκείται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και από την Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας των παρεχομένων Υπηρεσιών Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης,
- την έγγραφη δεσμευτική δήλωση όλου του προσωπικού της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών συνεργατών – υπεργολάβων,
- την πλήρη αποχή της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ από δραστηριότητες που ενδεχομένως επηρεάζουν την αμεροληψία και ανεξαρτησία της στην παροχή υπηρεσιών Πιστοποίησης,
- την αναγνώριση, ανάλυση και τεκμηρίωση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων, καθώς και των κινδύνων για την αμεροληψία που ενδέχεται να προκύψουν από τη δραστηριοποίησή του φορέα πιστοποίησης και των μέτρων που λαμβάνονται για την πλήρη εξάλειψή τους.

1.2.2 Με την ισχύουσα δομή και λειτουργία της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχουν υιοθετηθεί και τηρούνται τα δεδομένα κριτήρια και οι 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), τεκμηριώνονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ) και στα Εγχειρίδια Διαδικασιών, όπου μεταξύ άλλων καθορίζονται θέματα που αφορούν:

- τη διοίκηση και τις αρμοδιότητες των επιμέρους τμημάτων
- την κατάρτιση και εκπαίδευση των επιθεωρητών
- τη διεκπεραίωση παραπόνων ή/και ενστάσεων και τον ορισμό διαιτησίας όπου απαιτείται,
- τις δομές που εξασφαλίζουν διαρκή βελτίωση στην εν γένει λειτουργία της Διεύθυνσης Πιστοποίησης

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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, που είχαν σχέση συμβουλευτικών υπηρεσιών στο παρελθόν 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 δύο χρόνια από την ημερομηνία επιθεώρησης.

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, όπως ορίζεται και στο Εγχειρίδιο Ποιότητάς 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.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

2.1 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η Επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας πραγματοποιείται από κατάλληλη ομάδα αξιολόγησης που συγκροτεί η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για το σκοπό αυτό. Μετά την παραλαβή της ΑΙΤΗΣΗΣ (υπόδειγμα της οποίας παρέχεται από τη NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ), συντάσσεται αναλυτική προσφορά. Μετά την αποδοχή της, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ οργανώνει κατάλληλη ομάδα αξιολόγησης, που αναλαμβάνει την αξιολόγηση σύμφωνα με τις διαδικασίες της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

Η **Επιθεώρηση για την Αρχική Πιστοποίηση** (Initial Certification Audit) του Συστήματος Διαχείρισης αποτελείται από δύο στάδια.

Στο πρώτο στάδιο ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης, συλλέγονται κατάλληλες πληροφορίες για το βαθμό ετοιμότητας της επιχείρησης, την εφαρμογή του ΣΔ σε όλες τις εγκαταστάσεις, το ζητούμενο πεδίο πιστοποίησης, την εφαρμογή τυχόν κανονιστικών ή νομοθετικών απαιτήσεων, καθώς και άλλα θέματα που θα εστιάσει στο 2^ο στάδιο της επιθεώρησης.

Στο δεύτερο στάδιο αξιολογείται η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης και συλλέγονται πληροφορίες και αντικειμενικές αποδείξεις για την συμμόρφωση με όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ή άλλου κανονιστικού εγγράφου.

Η ομάδα αξιολόγησης παρουσιάζει και αναλύει όλα τα ευρήματα και τις αντικειμενικές αποδείξεις που συλλέγονται κατά την αρχική αξιολόγηση, ανασκοπεί τα τυχόν ευρήματα και παρουσιάζει τα συμπεράσματά της στην Αναφορά της Επιθεώρησης.

2.2 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αναλαμβάνει την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης που εφαρμόζονται από εταιρείες σύμφωνα με τα πρότυπα διαχείρισης και τους σχετικούς κανονισμούς. Ο πελάτης πρέπει να συμφωνεί ότι θα παρέχει στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται και του ζητηθούν.

Η Πιστοποίηση ενός Συστήματος Ποιότητας δεν είναι μία δήλωση του φορέα πιστοποίησης που εγγυάται ότι το προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η πιστοποίηση δεν σημαίνει 'θέση' απέναντι στα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας.

Η Πιστοποίηση Συστημάτων Ποιότητας χορηγείται σε εταιρείες έπειτα από κατάλληλη επιθεώρηση. 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 συνήθως τριετής. Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης είναι και παραμένει πάντα ιδιοκτησία της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΠΕ).

2.3 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.3.1 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

Προκειμένου να διατηρηθεί το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αναπτύσσει κατάλληλες δραστηριότητες επιτήρησης. Η **Επιθεώρηση Επιτήρησης** (Surveillance Audit) περιλαμβάνει επί τόπου έλεγχο σε συγκεκριμένες υπό-περιοχές της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης, 12 και 24 μήνες, μετά την έκδοση του Πιστοποιητικού με σκοπό να εξασφαλιστεί 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 (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

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης διεξάγονται τουλάχιστον ετησίως (όχι σε διάστημα μεγαλύτερο από 12 μήνες από την αρχική αξιολόγηση). Στην περίπτωση που υπάρχουν ενδείξεις ή αναφορές σχετικά με τη διατήρηση της πιστοποίησης της επιχείρησης, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχει το δικαίωμα να οργανώσει Επιθεωρήσεις Σύντομης Προθεσμίας ή Επιτήρηση σε διάστημα μικρότερο των 12 μηνών.

2.3.2 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Κάθε τρία χρόνια (κατά την λήξη της τριετούς ισχύος του εκδοθέντος Πιστοποιητικού) η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διενεργεί **Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης** (Re-certification Audit). Η επιθεώρηση αυτή περιλαμβάνει τον επιτόπου έλεγχο της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του συνόλου του Συστήματος Διαχείρισης, με βάση την τρέχουσα έκδοση των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης ή τις απαιτήσεις άλλων σχετικών προτύπων.

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αξιολογεί τα αποτελέσματα της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης, τα αποτελέσματα των ανασκοπήσεων του συστήματος και τυχόν παράπονα που ελήφθησαν από χρήστες της πιστοποίησης, προκειμένου να ανανεώσει την Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης.

2.3.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ

Σε όλη τη διάρκεια της ισχύος του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διατηρεί το δικαίωμα να εκτελεί **Ειδικές Επιθεωρήσεις**. Οι νεπιθεωρήσεις αυτές μπορεί να είναι:

- Προκαταρκτική Επιθεώρηση (pre-audit) του Συστήματος Διαχείρισης
Αφορά συνήθως την προκαταρκτική αξιολόγηση του Συστήματος Ποιότητας ώστε να διερευνηθεί επικουρικά η ετοιμότητα της επιχείρησης για την Επιθεώρηση της Αρχικής Πιστοποίησης. Πραγματοποιείται έπειτα από αίτηση της επιχείρησης.
- Επιθεώρηση Επέκτασης Πεδίου (Extension Audit)
Αφορά την 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. Πραγματοποιείται έπειτα από αίτηση της επιχείρησης.
- Επιθεώρηση Σύντομης Προθεσμίας (Short-notice Audit)
Αφορούν 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 και το περιεχόμενο της επιθεώρησης, επειδή ο Πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα ένστασης ως προς τα μέλη της ομάδας επιθεώρησης

2.4 ΑΝΑΣΤΟΛΗ & ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ Ή ΣΥΡΡΙΚΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχει το δικαίωμα να προβεί σε προσωρινή Αναστολή ή Απόσυρση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης ή Συρρίκνωση του Πεδίου Πιστοποίησης σε περίπτωση που:

- Η Επιχείρηση δεν γνωστοποιήσει στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ θα υφίσταται εκ νέου επιθεώρηση.
- Η Επιχείρηση παραβιάσει όρο του Κανονισμού Πιστοποίησης και της σχετικής Σύμβασης, προβαίνει σε κακή / παραπλανητική χρήση του πιστοποιητικού ή του λογότυπου, ή τα χρησιμοποιεί με τρόπο αντίθετο προς στον 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.
- Το αποτέλεσμα της επιθεώρησης επιτήρησης δεν δικαιολογεί τη διατήρηση του πιστοποιητικού και του λογότυπου ή αυτή δεν δύναται να διεξαχθεί για λόγους που δεν ανάγονται στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αλλά αφορούν την Επιχείρηση ή συνιστούν τυχαίο γεγονός ή ανωτέρα βία.
- Η Επιχείρηση κηρυχθεί σε πτώχευση, περαιωθεί η πτωχευτική διαδικασία λόγω έλλειψης πτωχευτικής περιουσίας (ενεργητικού), τεθεί σε αναγκαστική διαχείριση, λύση, εκκαθάριση, διοριστεί εκκαθαριστής ή συνεκκαθαριστής, περιέλθει γενικά σε αφερεγγυότητα, παύση πληρωμών, παύση λειτουργίας εν όλω ή εν μέρει, ή αλλάξει αντικείμενο ή πεδίο δραστηριότητας συνολικά ή εν μέρει.
- Η Επιχείρηση δεν καταβάλλει την αμοιβή και τυχόν δαπάνες στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και μάλιστα μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία που έχει ορισθεί από αυτήν. Στην περίπτωση αυτή η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ επιφυλάσσεται να επιδιώξει την ικανοποίηση των αξιώσεών της με κάθε νόμιμο τρόπο και μέσο, δικαστικά και εξώδικα.
- Η Επιχείρηση ζητήσει προσωρινή απόσυρση του πιστοποιητικού για λόγους που δεν ανάγονται στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, αλλά αφορούν την Επιχείρηση.
- Στην 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχει το δικαίωμα μείωσης του πεδίου πιστοποίησης.

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

Όταν καταργηθεί το δικαίωμα χρήσης, η Επιχείρηση οφείλει να επιστρέψει το Πιστοποιητικό στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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. Στην περίπτωση της προσωρινής απόσυρσης η επιθεώρηση και η απόφαση για επανέκδοση πιστοποιητικού δεν μπορεί να υπερβεί τους έξι μήνες από την ημερομηνία της απόφασης για προσωρινή απόσυρση.

Η απόσυρση ή ανάκληση ενός Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης και η συρρίκνωση ενός πεδίου Πιστοποίησης δεν μπορεί να αποτελέσει αιτία για οικονομική απαίτηση από μέρους του πελάτη.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

3.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

3.1.1 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

3.1.2 Πριν από την Επιθεώρηση για την Αρχική Πιστοποίηση και την ετήσια Επιθεώρηση Επιτήρησης, η Επιχείρηση θα πρέπει να έχει διεξάγει πλήρη εσωτερική επιθεώρηση. Όλα τα στοιχεία της Επιχείρη-

σης καθώς και οι θέσεις (sites) / παραγωγικές μονάδες που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, πρέπει να έχουν επιθεωρηθεί. Επιπλέον πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί και η σχετική Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης.

- 3.1.3 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.
- 3.1.4 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.
- 3.1.5 Η Επιχείρηση υποχρεούται μετά την έκδοση του πιστοποιητικού να ενημερώνει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για όλες τις σημαντικές αλλαγές που κατά περίπτωση μπορεί να αφορούν :
- Αλλαγές στο νομικό καθεστώς και στην διοίκηση της Επιχείρησης
 - Αλλαγές στην δομή και οργάνωση της Επιχείρησης
 - Αλλαγές στην διεύθυνση ή / και στις εγκαταστάσεις
 - Αλλαγές στην λειτουργία που σχετίζονται με την πιστοποιημένη δραστηριότητα
 - Αναθεωρήσεις του συστήματος διαχείρισης και των διεργασιών που εφαρμόζει
- 3.1.6 Η Επιχείρηση υποχρεούται να καταγράφει όλα τα παράπονα, τις καταγγελίες και τα απότελέσματα 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.
- 3.1.7 Η Επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για τυχόν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα συστημάτων διαχείρισης (πριν ή μετά την υπογραφή της σύμβασης με την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ), που της έχουν παρασχεθεί, ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.
- 3.1.8 Στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των Φορέων Διαπίστευσης, η Επιχείρηση πρέπει να αποδέχεται την παρουσία αξιολογητών των Φορέων Διαπίστευσης και την παρουσία μαρτύρων κατά την επιθεώρηση πιστοποίησης ή επιτήρησης). Επίσης πρέπει να αποδέχεται την αξιολόγηση αρχείων που την αφορούν από τους αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης.
- 3.1.9 Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να απορρίψει τους επιθεωρητές που έχουν οριστεί από την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ή και αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης, εφόσον υπάρχει τεκμηριωμένη αιτιολόγηση.
- 3.1.10 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ τυχόν αποκλίσεις από αυτούς. Οι όροι είναι:
- Δημιουργία, εφαρμογή και τήρηση ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης, που είναι κατάλληλο 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 Εκπρόσωπος της Διοίκησης έχει το δικαίωμα να εκδίδει οδηγίες για θέματα Ποιότητας, Ασφάλειας Τροφίμων, Περιβάλλοντος, Υγείας & Ασφάλειας κλπ, που αφορούν όλα τα υποκαταστήματα ή/και παραγωγικές μονάδες.
 - Συγκεκριμένες δραστηριότητες, προς πιστοποίηση ή πιστοποιημένες λειτουργούν κεντρικά για όλα τα υποκαταστήματα και τις παραγωγικές μονάδες (για παράδειγμα προμήθειες, σχεδιασμός, διαχείριση προσωπικού, κλπ).
 - Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης πρέπει να έχουν διεξαχθεί σε όλα τα υποκαταστήματα και παραγωγικές μονάδες, πριν την Επιθεώρηση Πιστοποίησης. .Επιτήρησης ή Επαναπιστοποίησης.

3.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΠΕ (NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ)

- 3.2.1 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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. Μόνο η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να αποδεσμεύσει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ από την υποχρέωσή για την τήρηση του απορρήτου.
- 3.2.2 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ πραγματοποιεί επιθεώρηση πιστοποίησης και επιθεώρηση επιτήρησης με βάση τις διαδικασίες που έχει αναπτύξει και σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις των Οργανισμών Διαπίστευσης. Η πιστοποίηση πραγματοποιείται με βάση τις απαιτήσεις του Προτύπου που έχει καθοριστεί στη σχετική προσφορά προς την Επιχείρηση.
- 3.2.3 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ οφείλει να ενημερώνει τους κάτοχους πιστοποιητικών για κάθε αλλαγή στη διαδικασία πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα.
- 3.2.4 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διατηρεί ενημερωμένη λίστα πιστοποιημένων εταιρειών στην οποία αναφέρεται το πεδίο και το Πρότυπο πιστοποίησης καθώς και λίστα αποσυρθέντων ή ανακληθέντων πιστοποιητικών. Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εφ'όσον της ζητηθεί οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για το καθεστώς ισχύος του συγκεκριμένου πιστοποιητικού.
- 3.2.5 Όλο το προσωπικό της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, 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.
- 3.2.6 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εφαρμόζει κατάλληλα συστήματα και διαδικασίες ασφαλείας δεδομένων, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεγχόμενη πρόσβαση σε χώρους πληροφόρησης και σε αρχεία πελατών.

3.3 ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΤΩΝ NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

- 3.3.1 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 υπάρξουν δικαιολογημένες αιτίες. Η εφαρμογή αυτής της απόφασης βρίσκεται στην ευθύνη του Φορέα Πιστοποίησης.
- 3.3.2 Μετά τη χορήγηση του Πιστοποιητικού, η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιήσει, στο έντυπο και διαφημιστικό της υλικό το Σήμα Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ. 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).

Το λογότυπο έχει την παρακάτω μορφή (σε αναλογικές διαστάσεις και ανάλογα με το Σύστημα Διαχείρισης που έχει πιστοποιηθεί):



- 3.3.3 Το λογότυπο πιστοποίησης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο με τη μορφή που ορίζεται από την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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 στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για την έγγραφη προηγούμενη χορήγηση της συναίνεσής της.

- 3.3.4 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. 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 όλω 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ. 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.
- 3.3.5 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 στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ προκειμένου να εξασφαλίσει την προηγούμενη έγγραφη συναίνεσή της. Αν απαιτείται, κατά την απόλυτη κρίση, της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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.
- 3.3.6 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.
- 3.3.7 Σε περίπτωση που εγερθούν οποιεσδήποτε αξιώσεις κατά της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ με τρόπο αντίθετο προς τις διατάξεις του κανονισμού, η Επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να απαλλάξει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ από τις αξιώσεις αυτές, ενώ δεν αποκλείεται να εγείρει η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ δεν θα διαπραγματεύονται, συμφωνούν, συναινούν, συμψηφίζουν, αναγνωρίζουν, αναδέχονται, αποδέχονται, ομολογούν κλπ οιαδήποτε υποχρέωση, οφειλή ή ευθύνη από τους ως άνω λόγους, χωρίς προηγουμένως να διαβουλευονται 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για τη χρήση του λογότυπου εκ μέρους της Επιχείρησης για διαφημιστικούς ή για οποιουσδήποτε άλλους σκοπούς.
- 3.3.8 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.

Η Επιχείρηση λαμβάνει το μη – μεταβιβάσιμο και μη – αποκλειστικό δικαίωμα της χρήσης του πιστοποιητικού και του λογότυπου πιστοποίησης με βάση τους όρους που προαναφέρθηκαν.

3.4 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

- 3.4.1 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ οφείλει να καταγράφει τα παράπονα των πελατών, που σχετίζονται με τη διαδικασία πιστοποίησης και να ενημερώνει την Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας κυρίως για βήματα παράπονα και ενστάσεις.

3.4.2 Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει παράπονο για τις υπηρεσίες της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν (τυχόν 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 Υπεύθυνο Πιστοποίησης και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

3.4.3 Εάν ένας πελάτης έχει παράπονα για συγκεκριμένο εργαζόμενο ή συνεργάτη της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, τότε το παράπονο αυτό θα πρέπει να τεκμηριωθεί γραπτώς και να σταλεί στην διεύθυνση του κεντρικού γραφείου της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ υπ' όψιν του Υπεύθυνου Πιστοποίησης. Σε περίπτωση που το παράπονο αυτό αφορά και τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης, τότε θα πρέπει να απευθυνθεί στην Διοίκηση της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

3.4.4 Εάν για οποιονδήποτε λόγο ο πελάτης δεν συμφωνεί με τα συμπεράσματα του επικεφαλούς της ομάδας αξιολόγησης (που προέκυψαν μετά από την Επιθεώρηση για την Αρχική Πιστοποίηση ή την Επιθεώρηση Επιτήρησης του συστήματος ή την Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης – συμπεριλαμβανομένης και της απόφασης για απόσυρση ή ακύρωση της πιστοποίησης), τότε ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλει ένσταση προσφεύγοντας στον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει ένσταση για τις αποφάσεις ή υπηρεσίες της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν, ο αποδέκτης της ένστασης, ζητάει να την υποβάλλει γραπτά και την διαβιβάζει στο Υπεύθυνο Πιστοποίησης και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, μαζί με τη σχετική τεκμηρίωση.

3.4.5 Όλες οι προσφυγές ενστάσεων εξετάζονται κατ'αρχήν από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, όπου αξιολογούνται όλα τα στοιχεία που θα κατατεθούν από τον αντιπρόσωπο του πελάτη αλλά και από τον επιθεωρητή ή το εμπλεκόμενο προσωπικό.

Ο Υπεύθυνος 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 NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

Σε περίπτωση που ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης εμπλέκεται με οποιονδήποτε τρόπο στο περιεχόμενο της ένστασης ή του παραπόνου, αναθέτει σε κατάλληλο έμπειρο άτομο (ο οποίος είναι ανεξάρτητος από το περιεχόμενο της ένστασης ή του παραπόνου), προκειμένου να επιληφθεί για τη διερεύνησή της.

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

3.4.7 Εάν η ένσταση του Πελάτη κριθεί δικαιολογημένη, λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα και αναλαμβάνονται συγκεκριμένες ενέργειες.

Η διορθωτική δράση πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει

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

Στην περίπτωση που κριθεί αναγκαίο να επαναληφθεί η 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 2ης ομάδας επιθεώρησης θεωρείται και ως η τελική απόφαση του φορέα και θεωρείται δεσμευτική και για τα δύο μέρη.

3.4.8 Τα αποτελέσματα της διερεύνησης του παραπόνου, καθώς και τυχόν επακόλουθες ενέργειες κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ. Εάν τα πιστοποιητικά είναι από συνεργαζόμενο φορέα, αυτός ενημερώνεται αντίστοιχα.

3.4.9 Η απόφαση του Υπεύθυνου Πιστοποίησης ή του ατόμου που τη χειρίστηκε γνωστοποιείται στους εμπλεκόμενους. Ειδικά στον Πελάτη αποστέλλεται επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να απευθυνθεί απευθείας στην Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας.

3.4.10 Η ΕΔΑ (Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας) της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ λαμβάνει γνώση για τα παράπονα και τις ενστάσεις που υποβάλλονται. Σε κάθε περίπτωση μπορεί να αποφασίσει ενέργειες ή να ζητήσει πληροφορίες για τη διερεύνηση της ένστασης προκειμένου να διαπιστωθεί αν έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διευθέτηση της και την αποφυγή επιπλέον αναφορών.

3.4.11 Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί, τότε την εξέταση της ένστασης αναλαμβάνει ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Πιστοποίησης ή η Επιτροπή Διασφάλισης Αμεροληψίας. Η απόφαση σε δεύτερο βαθμό (του Αναπληρωτή Υπεύθυνου Πιστοποίησης ή της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας) είναι δεσμευτική για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και δεν επιτρέπονται περαιτέρω προσφυγές από κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη για το ίδιο θέμα.

3.4.12 Κανένα κόστος και για κανένα λόγο δεν θα επιτραπεί σε κανένα από τα εμπλεκόμενα μέρη σε πρώτο βαθμό. Το κόστος όμως που σχετίζεται με την προσφυγή σε δεύτερο βαθμό θα καλυφθεί εξ' ολοκλήρου από τον εμπλεκόμενο εις βάρος του οποίου βγήκε η απόφαση της επιτροπής. Το κόστος αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το αρχικό κόστος Πιστοποίησης.

4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

4.1 ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ θα παρέχει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για τις αξιολογήσεις και τις περιοδικές επισκέψεις παρακολούθησης. Το προσωπικό αυτό μπορεί να είναι είτε εργαζόμενοι είτε εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ. Όλοι οι εργαζόμενοι και εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχουν δεσμευτεί εγγράφως να τηρούν το απόρρητο των πληροφοριών που σχετίζονται με τους πελάτες.

4.2 ΜΕΤΑΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η μεταβολή ή αναθεώρηση του παρόντος Κανονισμού Πιστοποίησης είναι στη δικαιοδοσία του Φορέα Πιστοποίησης και της διοίκησής του. Τυχόν θέματα που προκύπτουν και αφορούν τον χειρισμό θεμάτων σχετικά με την Πιστοποίηση πρέπει να καταγράφονται στον Κανονισμό Πιστοποίησης, ώστε να έρχονται σε γνώση των πελατών του φορέα.

Η μεταβολή και αναθεώρηση του Κανονισμού Πιστοποίησης γίνεται από τον υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας του Φορέα και εγκρίνεται από τη Διοίκηση του Φορέα και την Επιτροπή Διασφάλισης της Αμεροληψίας.

Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τον παρόντα κανονισμό χωρίς προηγούμενη ανακοίνωση.

Ο κανονισμός αυτός μπορεί να μεταφραστεί σε διάφορες γλώσσες. Πρωτότυπη έκδοση θεωρείται η επικαιροποιημένη Ελληνική έκδοση του Κανονισμού Πιστοποίησης. Διευκρινίζεται όμως ότι σε περίπτωση νοηματικών διαφοροποιήσεων, ο κανονισμός που ισχύει είναι η ελληνική έκδοση. Αντίγραφο του κανονισμού σε οποιαδήποτε διαθέσιμη έκδοση μπορεί να σας αποσταλεί μετά από σχετική αίτηση.