



Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών

**ΚΑΝ 03 Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων,
Διεργασιών και Υπηρεσιών**

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 : | 20/08/2015 |
| Κάτοχος : | |

ΚΑΝ 03

Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων

για την εταιρεία

NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Π.Ε.

ΕΛΕΓΧΟΙ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

0. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η **NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΠΕ** (NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ) λειτουργεί ως φορέας Πιστοποίησης Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών. Στα πλαίσια της δραστηριότητας αυτής χορηγεί Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης που υποδηλώνουν τη συμμόρφωση ενός προϊόντος, μιας διεργασίας, μιας υπηρεσίας ή μιας εγκατάστασης ή του σχεδιασμού με συγκεκριμένες απαιτήσεις ή στη βάση της επαγγελματικής κρίσης ή με γενικές απαιτήσεις. Ο Κανονισμός αυτός έγινε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου **EN ISO /IEC 17020** για **Φορείς Ελέγχου (Inspection Bodies)** και **EN ISO /IEC 17065** για **Φορείς Πιστοποίησης (Certification Bodies)**.

Στον Κανονισμό Πιστοποίησης Προϊόντων περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος με τον οποίο η εταιρεία αντιμετωπίζει όλα τα θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες Ελέγχου και Πιστοποίησης που παρέχει.

Συντάχθηκε από: Κωνσταντίνος Παπακώστας
Υπεύθυνος Ποιότητας

Εγκρίθηκε από: Ιωάννα Χουρσεΐδου
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

2.1. Πληροφορίες για την Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου

2.2. Παροχή Πληροφοριών στους Ενδιαφερόμενους

2.3. Διενέργεια Ελέγχου

2.4. Χορήγηση Έκθεσης Ελέγχου ή/και Πιστοποιητικού

2.5. Διατήρηση Πιστοποιητικού

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

3.1. Τροποποίηση του Πεδίου Πιστοποίησης

3.2. Προσωρική Αναστολή και Οριστική Ανάκληση Πιστοποιητικού

3.3. Χρήση των Σημάτων NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και του Πιστοποιητικού

3.4. Ενστάσεις και Παράπονα

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

4.1. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις των κατόχων Πιστοποιητικού

4.2. Υποχρεώσεις της 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 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ είναι μια ανεξάρτητη εταιρεία παροχής Υπηρεσιών Ελέγχου και Πιστοποίησης. Αποτελεί την εξέλιξη ικανής ομάδας εμπειρων 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 την Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου προσφέρει - μέσω της Διεύθυνσης Πιστοποίησης - σε ενδιαφερόμενους πελάτες (κατασκευαστές ή ιδιοκτήτες) τις υπηρεσίες της με σκοπό την Πιστοποίηση Προϊόντων. Οι Υπηρεσίες Πιστοποίησης Προϊόντων αφορούν τον Έλεγχο, την Αξιολόγηση και την Πιστοποίηση ενός προϊόντος, μιας διεργασίας, μιας υπηρεσίας ή μιας εγκατάστασης ή του σχεδιασμού με συγκεκριμένες απαιτήσεις ή στη βάση της επαγγελματικής κρίσης ή με γενικές απαιτήσεις που καθορίζονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου περιλαμβάνει ενδεικτικά τους παρακάτω τομείς και είδος προϊόντων:

| Περιγραφή | Προϊόντα | Διαδικασία | Νομοθεσία |
|--|---|---|--|
| Προϊόντα πριν τη διάθεσή τους στην αγορά | Ανελκυστήρες, | Εξακρίβωση ανά μονάδα, Αρχικός Έλεγχος | Οδηγίες ΕΕ, ΦΕΚ, Εναρμονισμένα πρότυπα |
| Σχεδιασμός Προϊόντων (πριν τη διάθεσή τους στην αγορά) | Ανελκυστήρες, Μηχανήματα, Λέβητες, Εξοπλισμός υπό Πίεση | Εξέταση Τύπου | Οδηγίες ΕΕ, ΦΕΚ, Εναρμονισμένα πρότυπα |
| Προϊόντα διαδικασία παραγωγής | Ανελκυστήρες, Λέβητες, Εξοπλισμός υπό Πίεση | Έλεγχος Παραγωγής | Οδηγίες ΕΕ, ΦΕΚ, Εναρμονισμένα πρότυπα |
| Προϊόντα κατά τη λειτουργία τους ή μετά από επισκευή / ατύχημα | Ανυψωτικά Μηχανήματα, Ανελκυστήρες, Λέβητες, Εξοπλισμός υπό Πίεση | Περιοδικός Έλεγχος | ΦΕΚ, Εναρμονισμένα πρότυπα |
| Υπηρεσίες ή Διεργασίες | Κατάταξη Ξενοδοχείων και ΕΕΔΔ | Έλεγχος Κριτηρίων κατάταξης Τουριστικού Καταλύματος | ΦΕΚ (Εθνική νομοθεσία) |

Για όλα τα παραπάνω προϊόντα, διεργασίες ή υπηρεσίες, οι πελάτες (είτε κατασκευαστές ή ιδιοκτήτες) μπορούν να επιβεβαιώσουν την κάλυψη των απαιτήσεων ενός προϊόντος (πριν τη διάθεσή του στην αγορά ή κατά τη λειτουργία του), μιας διεργασίας ή υπηρεσίας, σε άμεση συνάρτηση με τις απαιτήσεις που έχουν καθοριστεί (αντικείμενο ελέγχου), μέσω ενός ανεξάρτητου και αμερόληπτου Φορέα Ελέγχου και Πιστοποίησης.

- 1.1.3 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 Ελέγχου και Πιστοποίησης που εφαρμόζονται σε όλα τα θέματα που αφορούν την Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου (Πιστοποίηση Προϊόντων).
- 1.1.4 Ο Κανονισμός εφαρμόζεται σε όλες τις περιπτώσεις που η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ως Φορέας Ελέγχου παρέχει ανεξάρτητες Υπηρεσίες Ελέγχου για την πιστοποίηση της συμμόρφωσης στις απαιτήσεις έναντι προτύπων, νομοθετικών εγγράφων, προδιαγραφών που καθορίζονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Ο Κανονισμός ενσωματώνει πλήρως τις απαιτήσεις, κατευθύνσεις και κριτήρια που καθορίζονται από το Διεθνές Πρότυπο EN ISO/IEC 17020 και το EN ISO/IEC 17065, τις διαδικασίες και τους κανόνες των Οργανισμών Διαπίστευσης και αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της EA και της IAF. Στην περίπτωση αλλαγής των προτύπων αναφοράς, ο κανονισμός αυτός μπορεί να τροποποιείται μονομερώς από το Φορέα Ελέγχου.
- Ο Κανονισμός αυτός και κάθε άλλος Ειδικός Κανονισμός, που μπορεί να βρίσκει εφαρμογή, αποτελούν μέρος της συμφωνίας που συνάπτεται μεταξύ του Φορέα και των ενδιαφερομένων μερών (πελάτης) και η Συμφωνία στη Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου από τον Πελάτη συνιστούν στην πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των προβλέψεων του παρόντος Κανονισμού.

1.2 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

1.2.1 Η ανεξαρτησία και αμεροληψία των Υπηρεσιών Ελέγχου και Πιστοποίησης που προσφέρει η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, αποτελεί βασική προτεραιότητα και δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης. Η Εταιρεία λειτουργεί ως ανεξάρτητος **Φορέας Ελέγχου και Πιστοποίησης** και η εφαρμογή των αρχών της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας, Ακεραιότητας, Εμπιστευτικότητας και Ικανότητας εφαρμόζονται απαρέγκλιτα στη Διοίκηση και στο Προσωπικό της Εταιρείας. Η Διοίκηση κατανοεί τη σημασία των παραπάνω αρχών στη Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου και Πιστοποίησης και δεσμεύεται να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τυχόν σύγκρουση συμφερόντων και να διασφαλίζει με τεκμηριωμένες διαδικασίες την Ανεξαρτησία, Αμεροληψία και Ακεραιότητα, την Εμπιστευτικότητα και την Ικανότητα όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού.

Η Διοίκηση του Φορέα υποχρεούται να παρέχει τους πόρους και τα μέσα έτσι ώστε να αποφεύγονται περιπτώσεις συγκρουόμενων συμφερόντων και να διασφαλίζεται η αντικειμενικότητα των δραστηριοτήτων και η ανεξαρτησία και αμεροληψία των αποφάσεων που αφορούν την πιστοποίηση προϊόντων, υπηρεσιών, εγκαταστάσεων, διεργασιών.

Τα παραπάνω εξασφαλίζονται με:

- την κατάλληλη και επαρκή οργάνωση της Διεύθυνσης Πιστοποίησης της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ώστε να εξασφαλίζει την αμεροληψία των αποφάσεων σε όλες τις διεργασίες του Φορέα
- την εποπτεία που ασκείται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης ή/και άλλο εξουσιοδοτημένο προσωπικό στις παρεχόμενες Υπηρεσίες Ελέγχου,
- 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 Ελέγχου,
- την αναγνώριση, ανάλυση και τεκμηρίωση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων, καθώς και των κινδύνων για την αμεροληψία που ενδέχεται να προκύψουν από τη δραστηριοποίησή του Φορέα Ελέγχου και των μέτρων που λαμβάνονται για την πλήρη εξάλειψή τους.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της εταιρείας είναι ελεύθερη για όλους τους φορείς, ανεξαρτήτως ιδιοκτησίας ή μεγέθους, ενώ η επεξεργασία των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις.

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 17020 και του EN ISO/IEC 17065, 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 (ΣΔ), τεκμηριώνονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ) και στα Εγχειρίδια Διαδικασιών, όπου μεταξύ άλλων καθορίζονται θέματα που αφορούν:

- τη διοίκηση και τις αρμοδιότητες των επιμέρους τμημάτων
- την κατάρτιση, εκπαίδευση και παρακολούθηση 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, 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**2.1 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ**

2.1.1 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διενεργεί Ελέγχους στα πλαίσια λειτουργίας της ως Φορέας Ελέγχου. Οι έλεγχοι αφορούν προϊόντα, διεργασίες, υπηρεσίες ή εγκαταστάσεις ή το σχεδιασμό προϊόντος σύμφωνα με συγκεκριμένες απαιτήσεις ή στη βάση της επαγγελματικής κρίσης ή με γενικές απαιτήσεις. Για τις εργασίες που αναλαμβάνει η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διαθέτει την απαραίτητη τεχνική επάρκεια και ικανότητα, καθώς και το απαιτούμενο προσωπικό.

- 2.1.2 Ο ενδιαφερόμενος για πιστοποίηση παρέχει στον Φορέα Ελέγχου όλες εκείνες τις πληροφορίες που χαρακτηρίζονται απαραίτητες για τον έλεγχο του αντικειμένου πιστοποίησης.

Για την περίπτωση υπηρεσιών ελέγχου που εμπíπτουν στην εφαρμογή σχετικής κανονιστικής διάταξης (ελληνικής ή ευρωπαϊκής νομοθεσίας) απαιτείται η εφαρμογή όλων των σχετικών προβλέψεων της νομοθεσίας, όπως αυτές έχουν καταγραφεί στις σχετικές διαδικασίες και τον παρόντα ή άλλο εφαρμοζόμενο Κανονισμό. Στην περίπτωση που υπάρχει νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο σχετικό με το ελεγχόμενο αντικείμενο (προϊόν, υπηρεσία, εγκατάσταση ή διεργασία) για την πιστοποίηση της συμμόρφωσης του αντικειμένου θα πρέπει να είναι διαθέσιμη η σχετική τεκμηρίωση της συμμόρφωσης.

- 2.1.3 Για τη διενέργεια του ελέγχου και την αξιολόγηση της συμμόρφωσης είναι απαραίτητη η διεξαγωγή αξιολόγησης ή/και επιθεώρησης της συμμόρφωσης του Προϊόντος. Ο πελάτης (ιδιοκτήτης ή κατασκευαστής) οφείλει να διευκολύνει τη διεξαγωγή του ελέγχου ή/και της επιθεώρησης, παρέχοντας τα απαιτούμενα προς εξέταση δείγματα, ελεύθερη πρόσβαση στις προς επιθεώρηση εγκαταστάσεις, στο εμπλεκόμενο προσωπικό, στη σχετική τεκμηρίωση και στα πάσης φύσεως αρχεία, που σχετίζονται με το αντικείμενο του Ελέγχου, την κατασκευή, λειτουργία και συντήρηση του προϊόντος, καθώς και την ικανοποίηση των σχετικών προδιαγραφών (Τεχνικός Φάκελος).

- 2.1.4 Ο ιδιοκτήτης της ελεγχόμενης εγκατάστασης φέρει ακέραια ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ήθελε προκύψει κατά τη διενέργεια του ελέγχου και από τη λειτουργία της εγκατάστασης. Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διαθέτει κάλυψη αστικής επαγγελματικής ευθύνης για τυχόν λάθη και παραλείψεις του προσωπικού του Φορέα κατά την Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου.

- 2.1.5 Ο ενδιαφερόμενος οργανισμός έχει την υποχρέωση να τηρεί και να θέτει στη διάθεση των ελεγκτών του φορέα όλα τα σχετικά παράπονα/καταγγελίες από ενδιαφερόμενα μέρη, τις εκθέσεις επιθεωρήσεων και ελέγχων από αρμόδιες σχετικές ελεγκτικές αρχές καθώς και τον τρόπο διαχείρισής τους.

- 2.1.6 Ο ελεγχόμενος οργανισμός αποδέχεται στη διάρκεια των ελέγχων την παρουσία παρατηρητών, οι οποίοι μπορεί να είναι είτε εκπαιδευόμενοι ελεγκτές ή αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης. Ο οργανισμός ενημερώνεται εκ των προτέρων για την παρουσία των προσώπων αυτών.

2.2 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥΣ

- 2.2.1 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους για τις δυνατότητες της στην Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου. Οι πληροφορίες αυτές αφορούν τόσο τις απαιτήσεις για τη διενέργεια του Ελέγχου, τη διαθεσιμότητα του προσωπικού του φορέα για τον έλεγχο, το κόστος και τυχόν άλλα έξοδα.

Οι ενδιαφερόμενοι λαμβάνουν τις σχετικές πληροφορίες μέσω του παρόντος Κανονισμού και του κατάλληλου Ειδικού Κανονισμού, καθώς και από πληροφοριακά έντυπα. Προφορικές πληροφορίες και διευκρινήσεις για την εφαρμογή των Κανονισμών παρέχονται από το προσωπικό του Φορέα.

- 2.2.2 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ δέχεται αιτήσεις για Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου στα προβλεπόμενα έντυπα του Φορέα. Με την υποβολή της Αίτησης για Έλεγχο ο ενδιαφερόμενος αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα τις προβλέψεις του παρόντος Κανονισμού Πιστοποίησης, τις προβλέψεις της σχετικής νομοθεσίας καθώς και τυχόν Ειδικών Κανονισμών.

Στην περίπτωση του το αντικείμενο του Ελέγχου αφορά εφαρμογή σχετικής νομοθεσίας, ο πελάτης πρέπει να υποβάλλει και τη σχετική τεκμηρίωση που προβλέπεται από την εφαρμοζόμενη νομοθεσία. Σε κάθε περίπτωση η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχει δικαίωμα να ζητήσει επιπλέον τεκμηρίωση από τον ενδιαφερόμενο, είτε στο στάδιο της ανασκόπησης της αίτησης ή κατά τη διενέργεια του Ελέγχου.

- 2.2.3 Στα έντυπα που αφορούν το συγκεκριμένο έργο αναγράφεται μοναδικός αριθμός, ο οποίος είναι ιχνηλάσιμος σε όλα τα σχετικά με τον συγκεκριμένο έλεγχο έγγραφα (εσωτερικές εκθέσεις ελέγχου, αναφορές και πιστοποιητικά). Το αντικείμενο ελέγχου καθώς και τα έγγραφα αναφοράς αναφέρονται στα έγγραφα του ελέγχου και τα έγγραφα πιστοποίησης.

- 2.2.4 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αλλά και ο πελάτης μπορεί να ζητήσει την υπογραφή σχετικού συμφωνητικού για την Παροχή των Υπηρεσιών Ελέγχου. Εναλλακτικά η υποβολή Αίτησης για Έλεγχο και η αποδοχή της από τη NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, η αποδοχή από τον ενδιαφερόμενο έγγραφης προσφοράς της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για παροχή υπηρεσιών ή η υπογραφή σχετικής Εντολής Εργασίας αποτελούν εναλλακτικές για συμφωνία στην Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου (νομικά εκτελεστή συμφωνία).

- 2.2.5 Στην περίπτωση που η Παροχή Υπηρεσίας Ελέγχου και Πιστοποίησης αφορά Πιστοποίησης Παραγωγής Προϊόντων (στα πλαίσια σχετικής νομοθεσίας), όπου προβλέπεται η επιτήρηση της παραγωγικής διαδικασίας του προϊόντος, η υπογραφή σχετικού συμφωνητικού όπου θα προβλέπονται οι προϋποθέσεις χορήγησης της Πιστοποίησης είναι υποχρεωτική. Στο σχετικό συμφωνητικό καθορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών, σε εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και των διαδικασιών του Φορέα Ελέγχου.

2.3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

- 2.3.1 Έπειτα από τη συμφωνία στην Παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου, ακολουθεί η διενέργεια του Ελέγχου, όπως ο Έλεγχος αυτός προσδιορίζεται στον αντίστοιχο Ειδικό Κανονισμό ή περιγράφεται στη σχετική διαδικασία. Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εξετάζει την πληρότητα των υποβληθέντων στοιχείων και ενημερώνει τον αιτούντα για τυχόν ελλείψεις. Στη συνέχεια και αφού συμπληρωθούν οι όποιες ελλείψεις στην τεκμηρίωση, αναθέτει σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένο προσωπικό τη διενέργεια της Αξιολόγησης και τη σύνταξη σχετικής Έκθεσης Ελέγχου.

Ο αρμόδιος επιθεωρητής (ή ομάδα επιθεωρητών) ενημερώνεται για τη διαθέσιμη τεκμηρίωση και σχετικά με τον σχεδιασμό για την υλοποίηση του αντικειμένου του ελέγχου (π.χ. αρχική αλληλογραφία, νομοθεσία και πρότυπα αναφοράς, προσφορές και συμβάσεις, προηγούμενα πιστοποιητικά, κ.λ.π.). Στη συνέχεια αξιολογεί την επάρκεια του σχεδιασμού του ελέγχου και διευθετεί τυχόν συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινήσεις, προκειμένου να διεξαχθεί απρόσκοπτα ο προγραμματιζόμενος έλεγχος (προϊόντος, υπηρεσίας, εγκατάστασης, διεργασίας, κλπ).

Ο έλεγχος υλοποιείται σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχουν καθιερωθεί ή σύμφωνα με το σχεδιασμό στην περίπτωση ελέγχου σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Σε κάθε περίπτωση τεκμηριώνεται η διενέργεια του ελέγχου με την συμπλήρωση όλων των απαραίτητων εγγράφων και διαδικασιών, καταγράφονται και τεκμηριώνονται όλα τα σχετικά ευρήματα (αποκλίσεις ή συμφωνία με τις σχετικές προδιαγραφές, αποτελέσματα μετρήσεων, καταγραφή με μέσα, κλπ). Έπειτα από την ολοκλήρωση του ελέγχου, ο επιθεωρητής παρέχει τα αποτελέσματα και εξηγεί τα ευρήματα στον πελάτη, παρέχει σχετικές διευκρινήσεις και συντάσσει τη σχετική Έκθεση Ελέγχου.

Στην Έκθεση αυτή αποτυπώνονται όλες οι επιμέρους ενέργειες του επιθεωρητή (ή της ομάδας επιθεωρητών) σχετικά με τη διενέργεια του ελέγχου, καθώς και όλα τα σχετικά ευρήματα που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση και τον έλεγχο.

- 2.3.2 Στην περίπτωση που τα ευρήματα από την Έκθεση Ελέγχου αποτυπώνουν την απόκλιση του αντικείμενου του ελέγχου από τις σχετικές προδιαγραφές, η έκθεση ελέγχου κοινοποιείται στον πελάτη για την αποκατάσταση των παρατηρήσεων / μη συμμορφώσεων. Η αποκατάσταση των παρατηρήσεων γίνεται με ευθύνη του πελάτη.

Για την επιβεβαίωση της αποκατάστασης των μη συμμορφώσεων μπορεί να απαιτηθεί η υποβολή νέου δείγματος προϊόντος, η διενέργεια συμπληρωματικής επιτόπου αξιολόγησης ή μόνο η υποβολή κατάλληλης τεκμηρίωσης.

Έπειτα από την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών και την αποκατάσταση των ευρημάτων γίνεται επανέλεγχος και συντάσσεται εκ νέου Έκθεση Ελέγχου, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα σχετικά ευρήματα που προέκυψαν κατά την αξιολόγηση και τον έλεγχο, αλλά και τον επανέλεγχο.

- 2.3.3 Στην περίπτωση που τα ευρήματα από τον επιτόπου έλεγχο (ή/και επανέλεγχο) φαίνεται ότι ικανοποιούν τις σχετικές προδιαγραφές βάσει των οποίων γίνεται ο έλεγχος, συντάσσεται Έκθεση Ελέγχου ή/και Πιστοποιητικό που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά αποτελέσματα του ελέγχου.

- 2.3.4 Στην περίπτωση που προβλέπεται η διενέργεια περιοδικών ελέγχων, ακολουθούνται οι προβλέψεις στις σχετικές διαδικασίες. Σε κάθε περίπτωση η διαδικασία διενέργειας του Περιοδικού Ελέγχου (ή επιτήρησης) ακολουθεί τις επιμέρους ενέργειες για τη διενέργεια του αρχικού Ελέγχου.

- 2.3.5 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ έχει το δικαίωμα να ζητήσει Έκτακτο Έλεγχο όταν διαπιστωθούν αλλαγές στο αντικείμενο του ελέγχου, από τη διερεύνηση τυχόν παραπόνων (από κάθε ενδιαφερόμενο ή τις αρμόδιες αρχές), στην περίπτωση αλλαγής της σχετικής νομοθεσίας ή για την επαλήθευση εφαρμογής σχετικών διορθωτικών ενεργειών. Κατά τη διενέργεια των έκτακτων ελέγχων ακολουθούνται τα καθορι-

ζόμενα στις διαδικασίες Ελέγχου και ο ελεγχόμενος υποχρεούται στην παροχή όλων των απαραίτητων διευκολύνσεων.

2.4 ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ Η/ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.4.1 Μετά τη διενέργεια του ελέγχου χορηγείται στον ενδιαφερόμενο έκθεση ή/και πιστοποιητικό ή κατάλληλης βεβαίωσης, το οποίο φέρει την υπογραφή του εξουσιοδοτημένου προσωπικού. Το περιεχόμενο της Έκθεσης Ελέγχου και του Πιστοποιητικού/Βεβαίωσης, η διάρκεια ισχύος και τα στοιχεία που αναγράφονται σε αυτό προκύπτουν από την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και τις επιμέρους διαδικασίες ελέγχου.

Η έκθεση ή/και το πιστοποιητικό ή βεβαίωση περιλαμβάνουν όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων που έγιναν και τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης, που στηρίζεται στα αποτελέσματα αυτά, όπως και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία για την κατανόηση και ερμηνεία αυτών.

2.4.2 Η χορήγηση διαπιστευμένης έκθεσης ή/και πιστοποιητικού δεν αποτελεί ούτε υπονοεί με κανένα τρόπο έγκριση από το Φορέα Διαπίστευσης.

Οι εκθέσεις ή/και τα πιστοποιητικά δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τρόπο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από το Φορέα Διαπίστευσης ως παραπλανητικός.

2.5 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.5.1 Στην περίπτωση πιστοποιητικών για προϊόντα (π.χ. ανυψωτικά μηχανήματα, ανελκυστήρες, κλπ) που εκδίδονται απαξ και αφορούν συγκεκριμένο προϊόν σε συγκεκριμένο χρόνο και τόπο, ο πελάτης υποχρεούται στην διατήρηση του πιστοποιητικού για όλη τη διάρκεια της ισχύος του. Κατά τη λήξη του ο πελάτης ενημερώνει το Φορέα Ελέγχου για τον εκ νέου έλεγχο του προϊόντος.

2.5.2 Στην περίπτωση πιστοποιητικών που αφορούν διεργασία, υπηρεσία, σχεδιασμό προϊόντος ή εγκατάσταση, ο πελάτης (κατασκευαστής ή ιδιοκτήτης) οφείλει να ενημερώνει άμεσα την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για οποιαδήποτε αλλαγή αφορά το αντικείμενο του ελέγχου (στο σχεδιασμό ή στην παραγωγή του προϊόντος, στο Σύστημα για την Ποιότητα, στην ιδιοκτησία, τη δομή ή τη διοίκησή του).

Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ επαναξιολογεί εκ νέου τη συμμόρφωση του ελεγχόμενου αντικειμένου προς τις ισχύουσες απαιτήσεις. Στις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο πιστοποιητικό, μέχρι να λάβει σχετική ειδοποίηση από την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

2.5.3 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ενημερώνει τον πελάτη (πιστοποιημένο Οργανισμό) σε κάθε περίπτωση αλλαγών στις απαιτήσεις πιστοποίησης, ώστε να προγραμματιστούν οι απαραίτητες αλλαγές όπως αυτό απαιτείται από την τροποποίηση των εγγράφων αναφοράς.

Εάν οι απαιτήσεις που ισχύουν για τα προϊόντα που καλύπτονται από το Πιστοποιητικό αλλάζουν, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ενημερώνει άμεσα τον κατασκευαστή, καθορίζοντας την ημερομηνία ισχύος των αλλαγών και πληροφορώντας σχετικά με οποιαδήποτε ανάγκη συμπληρωματικής εξέτασης των εν λόγω προϊόντων.

Με τη λήψη της ανωτέρω ειδοποίησης, ο κατασκευαστής πρέπει να πληροφορήσει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, κατά πόσον προτίθεται να αποδεχθεί τις αλλαγές. Εάν ο κατασκευαστής, εντός του προκαθορισμένου χρόνου, επιβεβαιώσει την αποδοχή των αλλαγών και εφόσον τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής εξέτασης είναι θετικά, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ θα χορηγήσει συμπληρωματικό Πιστοποιητικό.

Εάν ο κατασκευαστής πληροφορήσει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ότι δεν προτίθεται να δεχθεί τις αλλαγές, εντός του προκαθορισμένου χρόνου ή εάν η προθεσμία παρέλθει χωρίς απάντηση ή εάν τα αποτελέσματα της τυχόν συμπληρωματικής εξέτασης δεν είναι θετικά, το Πιστοποιητικό που καλύπτει τα συγκεκριμένα προϊόντα θα πάψει να ισχύει στην καθοριζόμενη από την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ημερομηνία έναρξης ισχύος των αλλαγών, εκτός εάν η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ αποφασίσει διαφορετικά.

2.5.4 Ο κατασκευαστής οφείλει να τηρεί αρχείο των παραπόνων που του υποβάλλονται και αφορούν τη συμμόρφωση των προϊόντων του με τις σχετικές απαιτήσεις και να διαθέτει τα αρχεία αυτά στον Φο-

ρέα Πιστοποίησης, όταν ζητηθούν. Να εξετάζει τη βασιμότητα των παραπόνων, να διερευνά τα αίτια για τυχόν μη συμμορφώσεις και να λαμβάνει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, τις οποίες θα πρέπει να τεκμηριώνει.

2.5.5 Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή τμήματος ενός Πιστοποιητικού ή Βεβαίωσης, παρά μόνο στο σύνολό τους και κατόπιν εγκρίσεως της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.

2.5.6 Οι πιστοποιημένοι κατασκευαστές (κάτοχοι πιστοποιητικών) οφείλουν να επιτρέπουν στους αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης τη διενέργεια ελέγχων, σχετικών με τη συνεπή έκδοση των διαπιστευμένων πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων.

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

3.1 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο κατασκευαστής μπορεί να ζητήσει τροποποίηση, επέκταση ή περιορισμό του αντικείμενου πιστοποίησης υποβάλλοντας αντίστοιχη αίτηση. Ο Φορέας Πιστοποίησης εξετάζει την αίτηση αυτή, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία όπως και στην περίπτωση της αρχικής αίτησης.

3.2 ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

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

- i. Η Επιχείρηση (πελάτης) δεν γνωστοποιήσει στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ όλες τις αλλαγές ή ενδείξεις αλλαγών στο αντικείμενο πιστοποίησης, στη διάρθρωση, δομή, οργάνωση και λειτουργία της που μπορεί να επηρεάζουν τη συμμόρφωση του προϊόντος 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.
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. Η Επιχείρηση κηρυχθεί σε πτώχευση, περαιωθεί η πτωχευτική διαδικασία λόγω έλλειψης πτωχευτικής περιουσίας (ενεργητικού), θεθεί 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.
- v. 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.
- vi. Η Επιχείρηση ζητήσει προσωρινή απόσυρση του πιστοποιητικού για λόγους που δεν ανάγονται στην NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, αλλά αφορούν την Επιχείρηση.
- vii. 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.

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

- 3.2.3 Όταν καταργηθεί το δικαίωμα χρήσης, ο πελάτης 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.
- 3.2.4 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.
- 3.2.5 Η ανάκληση ή αναστολή της ισχύος ενός πιστοποιητικού ανακοινώνεται δημόσια από τη NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ και ενημερώνονται οι αρμόδιες αρχές.

3.3 ΧΡΗΣΗ ΣΗΜΑΤΩΝ NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

- 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 και το αντικείμενο της πιστοποίησης αποτέλεσμα. Επιθεώρηση επιτήρησης μπορεί να γίνεται νωρίτερα αν υπάρξουν δικαιολογημένες αιτίες. Η εφαρμογή αυτής της απόφασης βρίσκεται στην ευθύνη του Φορέα Ελέγχου.
- 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 λογότυπου πιστοποίησης αφορά αποκλειστικά και μόνο τα προϊόντα, τις διεργασίες, τις εγκαταστάσεις και λειτουργικές μονάδες που επιθεωρήθηκαν με θετικό αποτέλεσμα και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για άλλες πέραν αυτών.

Το λογότυπο έχει την παρακάτω μορφή (σε αναλογικές διαστάσεις και ανάλογα με το αντικείμενο πιστοποίησης 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 παραπλευρώς με την επωνυμία ή / και το λογότυπο της Επιχείρησης. 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 αποζημιώσεων για τυχόν θετικές ή αποθετικές ζημιές 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, συμφηφίζουν, αναγνωρίζουν, αναδέχονται, αποδέχονται, ομολογούν κλπ οιαδήποτε υποχρέωση, οφειλή ή ευθύνη από τους ως άνω λόγους, χωρίς προηγουμένως να διαβουλεύονται 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 οποιουδήποτε 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 και την Ανώτατη Διοίκηση κυρίως για βásiμα 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 επιθεωρητή (ή της ομάδας επιθεώρησης), που προέκυψαν μετά από τον Αρχικό Έλεγχο ή την Επιτήρηση, 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 Ενστάσεις σχετικά με τα αποτελέσματα ελέγχων ή με απόφαση για χορήγηση, αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης μπορεί να υποβληθούν εγγράφως από ενδιαφερόμενα μέρη εντός ενός (1) μηνός από της κοινοποιήσεως σε αυτούς της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που έλαβαν γνώση αυτής.

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 έμπειρο επιθεωρητή που δεν είχε σχέση με τη προηγούμενη επιθεώρηση για την οποία εκφράστηκε η ένσταση. Η έκθεση επιθεώρησης της 2ης 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.
- 3.4.13 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. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

4.1 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

- 3.1.1 Όλες οι πληροφορίες σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή που αφορούν στο αντικείμενο του ελέγχου, πρέπει, στα πλαίσια της αξιολόγησης, να τίθενται από την Επιχείρηση στη διάθεση της NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.
- 4.1.2 Η Επιχείρηση οφείλει να διαθέσει το απαιτούμενο προσωπικό για τη διενέργεια του Ελέγχου και να παρέχει στους Επιθεωρητές πρόσβαση σε όλες τις θέσεις / τμήματα / αρχεία της επιχείρησής, που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- 4.1.3 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 σχεδιασμού, των προϊόντων και των διεργασιών που εφαρμόζει
- 4.1.6 Η Επιχείρηση υποχρεούται να καταγράφει όλα τα παράπονα, τις καταγγελίες και τα αποτελέσματα ελέγχων από τις Αρμόδιες Αρχές που σχετίζονται με το αντικείμενο του ελέγχου καθώς και τον τρόπο διαχείρισης αυτών.
- Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι διαθέσιμα για τον επιθεωρητή σε όλη την διάρκεια της επιθεώρησης.
- 4.1.7 Η Επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ για τυχόν συμβουλευτικές υπηρεσίες ή άλλες υπηρεσίες σχετικές με το αντικείμενο του ελέγχου (πριν ή μετά την υπογραφή της σύμβασης με την NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ), που της έχουν παρασχεθεί, ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων.
- 4.1.8 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 διαδικασία του Ελέγχου. Επίσης πρέπει να αποδέχεται την αξιολόγηση αρχείων που την αφορούν από τους αξιολογητές των Φορέων διαπίστευσης.
- 4.1.9 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.

4.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

- 4.2.1 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 του Ελέγχου. 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.

- 4.2.2 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ παρέχει Υπηρεσίες Ελέγχου με βάση τις διαδικασίες που έχει αναπτύξει και σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις των Οργανισμών Διαπίστευσης. Η πιστοποίηση πραγματοποιείται με βάση το αντικείμενο του Ελέγχου που έχει καθοριστεί στη σχετική αίτηση από την Επιχείρηση και έχει γίνει αποδεκτή από τη NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ.
- 4.2.3 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ οφείλει να ενημερώνει τους κάτοχους πιστοποιητικών για κάθε αλλαγή στη διαδικασία πιστοποίησης, η οποία τους επηρεάζει άμεσα.
- 4.2.4 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ διατηρεί ενημερωμένη λίστα πιστοποιημένων εταιρειών στην οποία αναφέρεται το πεδίο και το αντικείμενο του ελέγχου καθώς και λίστα αποσυρθέντων ή ανακληθέντων πιστοποιητικών. Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εφόσον της ζητηθεί οφείλει να ενημερώνει κάθε ενδιαφερόμενο για το καθεστώς ισχύος του συγκεκριμένου πιστοποιητικού.
- 4.2.5 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.
- 4.2.6 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εφαρμόζει κατάλληλα συστήματα και διαδικασίες ασφαλείας δεδομένων, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεγχόμενη πρόσβαση σε χώρους πληροφόρησης και σε αρχεία πελατών.

5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

5.1 ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 5.1.1 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ παρέχει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για τη διενέργεια του Ελέγχου 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.
- 5.1.2 Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ χειρίζεται όλες τις πληροφορίες που αφορούν στο ελεγχόμενο αντικείμενο με απόλυτη εχεμύθεια ανεξάρτητα από την πηγή προέλευσης. Η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία, σχετική με το αντικείμενο του ελέγχου αποκτάται κατά τη παροχή των Υπηρεσιών Ελέγχου, διατηρείται εμπιστευτική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της εταιρείας και δεν αποκαλύπτεται σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, εκτός εάν υπάρχει γραπτή συναίνεση της επιχείρησης. Εξαιρέση σε αυτό αποτελούν οι έλεγχοι από το Φορέα Διαπίστευσης, στο πλαίσιο διατήρησης της διαπίστευσής του. Σε περίπτωση που από το νόμο επιβάλλεται η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών σε τρίτο μέρος, μετά από έγγραφο αίτημα δημόσιων αρχών, η NOVA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ενημερώνει άμεσα την ενδιαφερόμενη επιχείρηση.

5.2 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.