

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 βάσιμα παράπονα και ενστάσεις.
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. 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.
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.

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.

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.

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.

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.
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.

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.
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.
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.

Αποτελεί ευθύνη ολόκληρου του προσωπικού της NovaCERT να εξοικειωθεί με το Εγχειρίδιο Ποιότητας και τη σχετική τεκμηρίωση και να συμμορφώνεται με την πολιτική και τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται σ'αυτά.