

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3	Σελίδα 1 από 17
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

# ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 2 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

	<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
	Εισαγωγή	3
1.	Παρουσίαση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ	3
2.	Διαπιστεύσεις- Εγκρίσεις – Πρότυπα Ελέγχου & Πιστοποίησης	4
3.	Πολιτική Ποιότητας	5
4.	Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης	7
5.	Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα	7
6.	Εμπιστευτικότητα	7
7.	Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ΑΣΠ	8
8.	Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	9
9.	Διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	10
10.	Ισχύς του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	11
11.	Επέκταση ή περιορισμός της πιστοποίησης	11
12.	Χρήση του λογοτύπου του ΒΙΟΕΛΛΑΣ	12
13.	Διακοπή χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης	12
14.	Δικαιώματα των πελατών	12
15.	Υποχρεώσεις των πελατών	13
16.	Υποχρεώσεις – Ευθύνες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ	14
17.	Αναστολή - Ανάκληση Πιστοποιητικού - Κυρώσεις	15
18.	Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων	15
19.	Παράπονα - Ενστάσεις – Διαφορές	16
20.	Οικονομικοί όροι	17
21.	Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού	17

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 3 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

## Εισαγωγή

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης παρουσιάζει τις γενικές απαιτήσεις και τις διαδικασίες για την πιστοποίηση προϊόντων και συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με Κανονισμούς, προδιαγραφές και πρότυπα ποιότητας.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός αποτελεί έγγραφο τεκμηρίωσης για τον πελάτη προς τον οποίο χορηγείται, διατηρείται, περιορίζεται το πιστοποιητικό συμμόρφωσης ως προς τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης και δεν υποκαθιστά τις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

**Ο παρών Κανονισμός αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε πελάτης ο οποίος έχει συνάψει σύμβαση πιστοποίησης με το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.**

## 1. Παρουσίαση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ

Το Ινστιτούτο Ελέγχου Βιολογικών Προϊόντων Α.Ε. «ΒΙΟΕΛΛΑΣ Α.Ε.» (στο εξής ΒΙΟΕΛΛΑΣ) ιδρύθηκε το 2001 και λειτουργεί με τη νομική μορφή Ανωνύμου Εταιρείας.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ δραστηριοποιείται στα εξής:

- (α) αξιολόγηση και πιστοποίηση προϊόντων βιολογικής γεωργίας,
- (β) αξιολόγηση και πιστοποίηση αγροτικών προϊόντων σύμφωνα με προδιαγραφές ποιότητας,
- (γ) αξιολόγηση και πιστοποίηση σύμφωνα με κανονισμούς, τεχνικές προδιαγραφές, εθνικά, κοινοτικά ή/ και ιδιωτικά πρότυπα ποιότητας για προϊόντα και συστήματα διαχείρισης ποιότητας,
- (δ) αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων σύμφωνα με τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα,
- (ε) συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του συστήματος πιστοποίησης,
- (ζ) εκπαίδευση σε πρότυπα και προδιαγραφές ποιότητας.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης σε κάθε ενδιαφερόμενη επιχείρηση (η οποία στο εξής θα αποκαλείται «πελάτης») σύμφωνα με τις απαιτήσεις αναγνωρισμένων προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών. Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει καταγράφονται στους Τιμοκαταλόγους Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Οι ειδικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων διαχείρισης ποιότητας που ακολουθεί το ΒΙΟΕΛΛΑΣ και στηρίζονται στις απαιτήσεις:

- προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών
- της εθνικής, της ευρωπαϊκής και της διεθνούς νομοθεσίας

Οι ανωτέρω υπηρεσίες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ διέπονται από τους Ειδικούς Κανονισμούς Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 4 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

Το Ινστιτούτο ΒΙΟΕΛΛΑΣ, ως φορέας πιστοποίησης, φέρει κάλυψη αστικής ευθύνης για τις δραστηριότητες πιστοποίησης που προσφέρει.

## 2. Διαπιστεύσεις- Εγκρίσεις – Πρότυπα Ελέγχου & Πιστοποίησης

### Εγκρίσεις

Από τις 11 Νοεμβρίου 2001 εγκρίθηκε η λειτουργία του φορέα με την επωνυμία Ινστιτούτο Ελέγχου Βιολογικών Προϊόντων ΒΙΟΕΛΛΑΣ Α.Ε. που λειτουργεί με τη νομική μορφή ανώνυμης εταιρείας με έδρα την Αθήνα, ως Οργανισμού Ελέγχου και Πιστοποίησης γεωργικών προϊόντων και ειδών διατροφής που προορίζονται να φέρουν ενδείξεις αναφερόμενες στο βιολογικό τρόπο παραγωγής τους.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ έχει εγκριθεί ως οργανισμός ελέγχου και πιστοποίησης προϊόντων βιολογικής γεωργίας με κωδικό **GR-BIO-03**. Οι εγκρίσεις του έχουν δημοσιευθεί στα κάτωθι:

- ΦΕΚ 278/Β/07-3-02 ΑΡ.240903
- ΦΕΚ 1495/29-11-02 ΑΡ. 299891
- ΦΕΚ 1739/Β/21-08-09 ΑΡ.313643
- ΦΕΚ 2313/28-08-14 ΑΡ.1551/103318

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ έχει εγκριθεί από το Υπουργείο Γεωργίας, Τροφίμων και Δασών της Βουλγαρίας ως οργανισμός ελέγχου και πιστοποίησης προϊόντων βιολογικής γεωργίας με κωδικό **BG-BIO-10**.

### Διαπιστεύσεις




- Στις 5 Νοεμβρίου 2002 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17065, να διενεργεί πιστοποιήσεις βιολογικών προϊόντων (Αρ. 106)
- Στις 13 Ιουλίου 2012 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17021 ως Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000:2005. (Αρ. 826).
- Στις 5 Μαΐου 2016 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17065, για την επιθεώρηση και αξιολόγηση Κατάταξης Ξενοδοχείων και Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων-Διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ) σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών αντίστοιχα.
- Στις 27 Μαΐου 2016 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17021 ως Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας για το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008.
- Στις 16 Σεπτεμβρίου 2016 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17065, για το πρότυπο GLOBALGAP IFA V.5 (Φρούτα & Λαχανικά).
- Στις 20 Ιουλίου 2017 το Υπουργείο Γεωργίας των Η.Π.Α. (**USDA**) διαπιστεύει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του αμερικάνικου προτύπου **NOP** να διενεργεί πιστοποιήσεις βιολογικών προϊόντων. (Crops, Wild Crops and Handling Operations-No. NP7163LCA)

### Υπηρεσίες Επιθεώρησης ως προς ξένα πρότυπα








BIO SUISSA (για την Ελβετία),


ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3	Σελίδα 5 από 17
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

- 
 NATURLAND (για τη Γερμανία),
- 
 Βιοδυναμικής Γεωργίας DEMETER (Παγκοσμίως)
- 
 KRAV (για τη Σουηδία)

### Υπηρεσίες Επιθεώρησης ή/και Πιστοποίησης ως προς Ιδιωτικά Πρότυπα

- 
 ΒΙΟΚΟΥΖΙΝΑ (Ιδιωτικό Πρότυπο του ΒΙΟ Ελλάς για την Πιστοποίηση Επιχειρήσεων Μαζικής Εστίασης)
- 
 NATRUE (για την Πιστοποίηση Βιολογικών και Φυσικών Καλλυντικών)
- 
 Σήμα «ΚΡΗΤΗ» (για την Πιστοποίηση Κρητικών Προϊόντων)
- 
 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΪΝΟ
- 
 Πρότυπο Βιοκυκλικής Φυτοπονίας

### Χορήγηση εγγράφων ισοδυναμίας για τις Η.Π.Α. και Πιστοποίηση Βιολογικών Προϊόντων βάσει του αμερικάνικου προτύπου NOP

- 
 πρότυπο **NOP** του USDA

### 3. Πολιτική Ποιότητας

Η ποιότητα ορίζεται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως η ικανοποίηση του πελάτη. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται μέσω της εκπλήρωσης των αναγκών και των επιθυμιών του πελάτη, εγκαθιστώντας και συντηρώντας ένα περιβάλλον το οποίο ενθαρρύνει όλους τους εργαζόμενους να επιδιώκουν τη συνεχή βελτίωση σε κάθε υπηρεσία που προσφέρουν.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεσμεύεται να παρέχει με αμεροληψία, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και αξιοπιστία υπηρεσίες πιστοποίησης της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων ποιότητας με σχετικά τυποποιητικά έγγραφα.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 6 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

Η Διοίκηση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεσμεύεται για την Ποιότητα και θέτει ως στόχο τη συμμετοχή κάθε εργαζομένου στη βελτίωση της ποιότητας και την εξασφάλιση της αξιοπιστίας του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως φορέα πιστοποίησης.

- i. Κάθε εργαζόμενος και εξωτερικός συνεργάτης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ευθύνεται άμεσα για την ποιότητα της εργασίας που προσφέρει.
- ii. Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ φέρει ευθύνη για όλες τις αποφάσεις που σχετίζονται με την πιστοποίηση και για τις δραστηριότητες που ανατίθενται υπεργολαβικά σε εξωτερικό φορέα ( αναλυτικά εργαστήρια).
- iii. Όλες οι υπηρεσίες πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ προσφέρονται άνευ διακρίσεων σε κάθε ενδιαφερόμενο με υπευθυνότητα, αξιοπιστία και ακεραιότητα από προσωπικό με υψηλά κριτήρια τεχνικής και επιστημονικής επάρκειας.
- iv. Δεν εκχωρούνται υπεργολαβικά υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης σε εξωτερικό φορέα.
- v. Τα συνεργαζόμενα εργαστήρια δοκιμών είναι διαπιστευμένα κατά ISO 17025 και αξιολογούνται.
- vi. Για την επίτευξη των ανωτέρω, το ΒΙΟΕΛΛΑΣ εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 17065, ΕΛΟΤ EN ISO/ IEC 17021 και τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ.

Οι στόχοι του ΒΙΟΕΛΛΑΣ για την επίτευξη της ποιότητας στις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει είναι:

1. Εξασφάλιση της Αμεροληψίας, της Εμπιστευτικότητας και της Αξιοπιστίας του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως φορέα πιστοποίησης.
2. Αξιόπιστη και ανεξάρτητη αξιολόγηση τρίτου μέρους.
3. Ανεξαρτησία από κάθε εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την κρίση του.
4. Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών του με τον πλέον αποδοτικό και οικονομικό γι' αυτούς τρόπο.
5. Έγκαιρη και αποτελεσματική ανταπόκριση σε τεκμηριωμένες και ενυπόγραφες ενστάσεις, παράπονα και διαφορές πελατών, καταναλωτών ή άλλων ενδιαφερομένων με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης τους και τη διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων. Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ διερευνά κάθε περίπτωση με όλα τα μέσα που διαθέτει και η πρόσβαση για την κατάθεση πιθανών παραπόνων δίδεται με κάθε δυνατό τρόπο.
6. Συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση του προσωπικού διαθέτοντας για το σκοπό αυτό τους απαραίτητους πόρους.
7. Εξασφάλιση της χρήσης σε επιθεωρήσεις και συμμετοχή σε τεχνικές επιτροπές και στο Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης, μόνον κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών με αποδεδειγμένη εμπειρία και προσόντα και τη χρήση εξωτερικών εργαστηρίων με καθορισμένα κριτήρια και τις απαιτούμενες διαπιστεύσεις.
8. Την αξιολόγηση και πιστοποίηση της συμμόρφωσης προϊόντων και συστημάτων ποιότητας μόνον ως προς εθνικά ή/ και διεθνώς αποδεκτών τυποποιητικών εγγράφων (εθνική νομοθεσία, ευρωπαϊκοί κανονισμοί, ιδιωτικά πρότυπα και κανονισμοί).
9. Επικοινωνία με αρμόδιους δημόσιους ή και κλαδικούς φορείς για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό αποκλίσεων των προμηθευτών από τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 7 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

#### 4. Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ σημαίνει ότι η επιχείρηση έχει εγκαταστήσει και εφαρμόσει σύστημα ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις τυποποιητικών εγγράφων (κανονισμών, προτύπων, προδιαγραφών ποιότητας).

#### 5. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ λειτουργεί ως ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης. Η ανεξαρτησία και αμεροληψία του διασφαλίζεται από την οργανωτική του διάρθρωση, τη λειτουργία του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσης του.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας, το ΒΙΟΕΛΛΑΣ έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- ❖ Τη λειτουργία του **Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΑΣΠ)**, το οποίο εποπτεύει περιοδικά (τουλάχιστον ετησίως) τις διαδικασίες επιθεώρησης και Πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Σε περίπτωση που το ΑΣΠ διαπιστώσει μη ορθή χορήγηση, διατήρηση, επέκταση ή/ και περιορισμό της πιστοποίησης ενημερώνεται ο αρμόδιος Υπεύθυνος Πιστοποίησης, ο οποίος έχει την ευθύνη για την ανάληψη διορθωτικής ενέργειας που μπορεί να οδηγήσει και σε ανάκληση προηγούμενης απόφασης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεν εμπλέκονται στο σχεδιασμό του συστήματος ποιότητας στις επιχειρήσεις που αξιολογούν.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης και πιστοποίησης, δεν έχουν καμία οικονομική, εμπορική, συμβουλευτική ή άλλου είδους σχέση με επιχειρήσεις που αξιολογούν ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτών.
- ❖ Κάθε ενδιαφερόμενο για πιστοποίηση πρόσωπο ή φορέας έχει ελεύθερη και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ανεξαρτήτως από το μέγεθος της επιχείρησης ή υφιστάμενων πιστοποιήσεων της.
- ❖ Οι οικονομικοί όροι του ΒΙΟΕΛΛΑΣ για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, είναι κοινοί για τους πελάτες του.
- ❖ Για όλους τους ισχύοντες κανονισμούς, τιμοκατάλογους και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση για κάθε ενδιαφερόμενο.
- ❖ Οι επιθεωρητές του ΒΙΟΕΛΛΑΣ τυγχάνουν της έγκρισης των πελατών του και οι αποφάσεις για την πιστοποίηση λαμβάνονται από πρόσωπα (αξιολογητές) που δεν συμμετείχαν στην επιθεώρηση της επιχείρησης.

#### 6. Εμπιστευτικότητα

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ εξασφαλίζει την εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα έναντι των πελατών του, σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του. Το προσωπικό, το ΑΣΠ καθώς και όλοι οι εμπλεκόμενοι εξωτερικοί συνεργάτες, ευθύνονται και είναι υπόλογοι για τη διαχείριση εγγράφων και δεδομένων, καθώς και κάθε πληροφόρησης που θα έλθει στην αντίληψη ή περιέρχεται στην κατοχή τους κατά τη συνεργασία τους

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 8 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

με το ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Η πληροφόρηση αυτή θα διαχειρίζεται μόνο για τους σκοπούς υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου που αναλαμβάνουν, ως αυστηρά εμπιστευτικής φύσης.

Συγκεκριμένα:

- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ χειρίζεται με απόλυτη εχεμύθεια κάθε έγγραφο ή/ και προϊόν πελατών που βρίσκεται στην κατοχή του. Όλες οι πληροφορίες καθώς και περιεχόμενα εγγράφων ή/ και ηλεκτρονικών δεδομένων που τυχόν έρχονται σε γνώση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ παραμένουν απολύτως εμπιστευτικές. Ελεύθερη πρόσβαση στις πληροφορίες των φακέλων πελατών έχουν οι αρμόδιες αρχές ελέγχου και εποπτείας (Ε.ΣΥ.Δ., ΕΛΓΟ ΔΗΜΗΤΡΑ., Υπ.Α.Α.Τ. κλπ) και το Α.Σ.Π. Επίσης στα πλαίσια ανταλλαγής πληροφοριών με άλλους Φορείς και στις περιπτώσεις διερεύνησης καταγγελιών δύναται να δοθούν εμπιστευτικά στοιχεία.
- Όλοι οι επιθεωρητές, οι εμπειρογνώμονες και το προσωπικό του ΒΙΟΕΛΛΑΣ λειτουργούν αυστηρά μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών του ΒΙΟΕΛΛΑΣ και δεσμεύονται από τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και την υπογραφή των συμβάσεων συνεργασίας.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ μπορεί να διαθέσει εμπιστευτικές πληροφορίες σε τρίτο μέρος στην περίπτωση που επιβάλλεται νομικά.

## 7. Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ΑΣΠ

Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης (ΑΣΠ) του ΒΙΟΕΛΛΑΣ, το οποίο συστήνεται και λειτουργεί σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας ΑΣΠ, συγκαλείται με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας τουλάχιστον ετησίως.

Το ΑΣΠ, αξιολογεί την ορθότητα των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ και αφορούν:

- στην απονομή πιστοποιητικών συμμόρφωσης και στην διακοπή χρήσης αυτών,
- στην επιβολή κυρώσεων,
- στο χειρισμό παραπόνων, ενστάσεων και διαφορών,
- στους Κανονισμούς Υπηρεσιών Πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Εκτός από τα ανωτέρω, το ΑΣΠ εποπτεύει τις λειτουργίες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ σε θέματα:

- αμεροληψίας και αντικειμενικότητας,
- διασφάλισης της απρόσκοπτης πρόσβασης κάθε ενδιαφερομένου προς τις υπηρεσίες πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ,
- πολιτικής στην πιστοποίηση.

Επίσης, μπορεί να συγκροτεί Ειδικές Τεχνικές Επιτροπές για την παροχή γνωμοδότησης κατά την κρίση του και κατά περίπτωση (σε θέματα τεχνικά ή σε θέματα υποστήριξης ως προς την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των προτύπων πιστοποίησης)

Στο ΑΣΠ είναι πενταμελής και συμμετέχουν εκπρόσωποι των άμεσα ενδιαφερομένων φορέων, καθώς και φυσικά πρόσωπα με εξειδίκευση και εμπειρία στους τομείς δραστηριότητας του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Τα μέλη του ΑΣΠ διαθέτουν τεκμηριωμένα γνώση, εμπειρία ή και ευρεία επιστημονική κατάρτιση τουλάχιστον σε έναν από τους παρακάτω τομείς:



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 9 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

- α) οργάνωση και λειτουργία διαδικασιών σχετικών με το πεδίο της πιστοποίησης,
- β) πιστοποίηση προϊόντων και συστημάτων ποιότητας,
- γ) νομοθεσίες, πρότυπα και προδιαγραφές που αφορούν την πιστοποίηση,
- δ) προστασία καταναλωτή και περιβάλλοντος,
- ε) άλλα θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

## **8. Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης**

Η διαδικασία για τη χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- α. Αίτηση
- β. Επιθεώρηση
- γ. Απόφαση Συμμόρφωσης
- δ. Χορήγηση

### *α. Αίτηση – Υπογραφή σύμβασης*

α.1 Ο πελάτης υποβάλλει στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ αίτηση για την αξιολόγηση των διαδικασιών του συστήματος ποιότητας που ακολουθεί, σύμφωνα με τις απαιτήσεις προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών. Αρμόδιο προσωπικό του Τμήματος Πιστοποίησης προβαίνει στην ανασκόπηση της αίτησης και των δεδομένων τεκμηρίωσης και ενημερώνει τον πελάτη για το κόστος της πιστοποίησης.

α.2 Ο πελάτης υπογράφει με το ΒΙΟΕΛΛΑΣ σύμβαση, η οποία δηλώνει την συμφωνία του με τον παρόντα Κανονισμό και τους όρους που καθορίζονται στη σύμβαση αυτή.

α.3 Ορισμός ομάδας επιθεώρησης και ενημέρωση του πελάτη για την ομάδα και το πρόγραμμα επιθεώρησης της επιχείρησης.

### *β. Επιθεώρηση*

Η επιθεώρηση της επιχείρησης περιλαμβάνει:

- α) τη διενέργεια επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης,
- β) τον έλεγχο των εγγράφων τεκμηρίωσης (διαδικασίες, αρχεία, αποφάσεις, μετρήσεις κτλ),
- γ) τη δειγματοληψία για τις εργαστηριακές δοκιμές σε προϊόντα (όπου απαιτείται).

Για την επιθεώρηση επιλέγεται η ομάδα επιθεώρησης, η οποία αποτελείται από έναν ή περισσότερους επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες ανάλογα με το αντικείμενο δραστηριότητας και το μέγεθος της προς επιθεώρηση επιχείρησης. Οι ομάδες επιθεώρησης συγκροτούνται ώστε να διαθέτουν την απαιτούμενη γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία ως προς τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις της πιστοποίησης. Στην επιθεώρηση (εκτός από την εγκεκριμένη ομάδα επιθεώρησης) είναι δυνατό να παρευρίσκονται ως παρατηρητές, Αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης ή/και εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Για τις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης ενημερώνεται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ πριν από την επιθεώρηση.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ διασφαλίζει την αμεροληψία και αντικειμενικότητα των επιθεωρητών και εμπειρογνομώνων, ωστόσο ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως την αντικατάσταση μέλους ή/ και μελών της ομάδας επιθεώρησης εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι και τεκμηριώσει το σχετικό αίτημα.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 10 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης μπορεί να παρίσταται ο σύμβουλος που έχει σχεδιάσει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (και δεν έχει άλλη αρμοδιότητα σύμφωνα με το οργανόγραμμα του ΣΔΠ), μόνο ως παρατηρητής.

Μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, ο Κύριος επιθεωρητής αποστέλλει την έκθεση επιθεώρησης, υποβάλλοντας την εισήγηση του και τεκμηριώνοντας τις παρατηρήσεις για τη συμμόρφωση στις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης.

Η μη εκπλήρωση μιας προδιαγραμμένης απαίτησης ορίζεται ως **μη συμμόρφωση** η οποία μπορεί:

- να αρθεί μετά από την υλοποίηση των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων
- να οδηγήσει στην απόρριψη της πιστοποίησης
- να οδηγήσει στην αναστολή ή ανάκληση του πιστοποιητικού.

Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση εντοπισθούν μη συμμορφώσεις, ο πελάτης καλείται να καταθέσει τα πιθανά σχόλια του και να περιγράψει τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες θα προβεί εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος για την άρση των μη συμμορφώσεων.

#### γ. Απόφαση Συμμόρφωσης

Ο αρμόδιος Υπεύθυνος Πιστοποίησης ορίζει έναν Αξιολογητή, για την αξιολόγηση του φακέλου του πελάτη. Ο αρμόδιος Υπεύθυνος Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι ο Αξιολογητής που ορίζεται: α) δεν συμμετείχε στην ομάδα επιθεώρησης του πελάτη που αξιολογεί και β) είναι καταχωρημένος στον Κατάλογο εγκεκριμένων αξιολογητών του ΒΙΟΕΛΛΑΣ ως Κύριος Επιθεωρητής για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης.

Ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση συμμόρφωσης.

#### δ. Χορήγηση

Όταν η απόφαση συμμόρφωσης είναι θετική, το προσωπικό του αρμόδιου Τμήματος Πιστοποίησης εκδίδει τα απαιτούμενα έγγραφα συμμόρφωσης.

Όλα τα έγγραφα τα οποία χορηγούνται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ και είναι μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης αποτελούν ιδιοκτησία του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

### 9. Διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης

Η διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης προϋποθέτει τη συνεχή τήρηση από τον πελάτη των υποχρεώσεων που προκύπτουν από το σύστημα πιστοποίησης.

Για το σκοπό αυτό το ΒΙΟΕΛΛΑΣ προβαίνει σε επιθεωρήσεις επιτήρησης οι οποίες μπορεί να είναι ετήσιες (τουλάχιστον μία φορά ετησίως), ή/ και συμπληρωματικές οι οποίες είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη.

Ανάγκη για συμπληρωματικές επιθεωρήσεις προκύπτει εφόσον:

- γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις στο σύστημα ποιότητας, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την συμμόρφωση προς τις ισχύουσες απαιτήσεις,

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 11 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

- υπάρχουν στοιχεία που την καθιστούν αναγκαία (όπως π.χ. καταγγελίες, επαλήθευση λήψης διορθωτικών μέτρων από τον πελάτη, παράπονα πελατών, παραβάσεις που διαπιστώνονται από τις Αρμόδιες Αρχές κλπ).

Η συχνότητα διεξαγωγής των επιθεωρήσεων καθορίζεται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, τη δραστηριότητα της επιχείρησης, την επικινδυνότητα και πιθανές πληροφορίες που υποδηλώνουν ανεπαρκή εφαρμογή του εγκεκριμένου συστήματος ποιότητας του πελάτη.

Εάν κατά τις επιθεωρήσεις εντοπισθούν μη συμμορφώσεις, αυτές πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αποδεκτό από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, το οποίο θα αξιολογεί, ενδεχομένως και με νέα επιθεώρηση, τις διορθωτικές ενέργειες. Μετά την παρέλευση του ανωτέρω διαστήματος η μη άρση των μη συμμορφώσεων αποτελεί αιτία για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

Κάθε επιχείρηση που έχει πιστοποιηθεί από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως το αρμόδιο Τμήμα Πιστοποίησης για οποιαδήποτε σχεδιαζόμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου συστήματος ποιότητας ή της σειράς των παραγομένων προϊόντων. Το αρμόδιο Τμήμα Πιστοποίησης κρίνει σε ποιο βαθμό είναι σημαντικές οι επιδιωκόμενες τροποποιήσεις και αποφασίζει εάν χρειάζεται να γίνει πρόσθετη αξιολόγηση.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα παραδείγματα σημαντικών τροποποιήσεων:

- αλλαγή ιδιοκτησίας ή έδρας της επιχείρησης
- αλλαγή υπευθύνων για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας
- αλλαγή θέσεων και εγκαταστάσεων της επιχείρησης
- προσθήκη νέας κατηγορίας προϊόντων ή νέων μεθόδων παραγωγής

Ο εντοπισμός κατά τη διάρκεια επιθεώρησης τροποποιήσεων του εφαρμοζόμενου συστήματος ποιότητας οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τη συμμόρφωση της επιχείρησης με τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης και για τις οποίες δεν ενημερώθηκε το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, αποτελεί αιτία για την ενεργοποίηση της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

## **10. Ισχύς του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης**

Η διάρκεια ισχύος των χορηγούμενων πιστοποιητικών εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης και τις απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων ως προς τα οποία πιστοποιείται η επιχείρηση, αλλά δεν είναι μεγαλύτερη των τριών (3) ετών.

## **11. Επέκταση ή περιορισμός της πιστοποίησης**

Ο πελάτης υποβάλλει γραπτώς την τεκμηρίωση σχετικά με την επέκταση ή περιορισμό της πιστοποίησης. Στην περίπτωση της επέκτασης ακολουθείται η ίδια διαδικασία με την αρχική αίτηση. Στην περίπτωση του περιορισμού σε ήδη πιστοποιημένο πεδίο, ο αρμόδιος Υπεύθυνος Πιστοποίησης αποφασίζει αν κρίνεται αναγκαίο να πραγματοποιηθεί επαναξιολόγηση, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν επηρεάζεται η συμμόρφωση του συστήματος ποιότητας στις απαιτήσεις της πιστοποίησης.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 12 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

## 12. Χρήση του λογοτύπου του ΒΙΟΕΛΛΑΣ

Εφόσον το επιτρέπουν οι απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων ως προς τα οποία πιστοποιείται η επιχείρηση και οι απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ στα προϊόντα. Οι προδιαγραφές εφαρμογής και οι απαιτήσεις για τα βιολογικά προϊόντα ζητούνται από τον πελάτη στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ όπου ενημερώνεται σχετικά.

Το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ καθορίζεται με βάση τις προδιαγραφές εφαρμογής του λογοτύπου ΒΙΟΕΛΛΑΣ και της κείμενης νομοθεσίας και ο πελάτης έχει το δικαίωμα να το χρησιμοποιεί σε όλα τα έγγραφα/ έντυπα, θέσεις και διαφημιστικό υλικό μετά από έγκριση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ, αφού πρώτα ενημερώσει γραπτώς το ΒΙΟΕΛΛΑΣ, στέλνοντας υποδείγματα (μακέτες) των εγγράφων, σημάτων πριν τυπωθούν .

Η χρησιμοποίηση του λογοτύπου του ΒΙΟΕΛΛΑΣ πρέπει να σχετίζεται κατά σαφή τρόπο με τη διακριτική ονομασία της επιχείρησης και πρέπει να αφορά αποκλειστικά στο πεδίο εφαρμογής του (επιχείρηση – δραστηριότητα).

Το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ αναφέρεται στη συμμόρφωση της επιχείρησης βάσει των απαιτήσεων του συστήματος πιστοποίησης και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται με τρόπο ώστε να δημιουργεί σύγχυση ή να παραπλανεί το καταναλωτικό κοινό.

Το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ μπορεί να τοποθετείται σε διαστάσεις αναλογικές ως προς το υπόδειγμα που χορηγεί το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Οι ανωτέρω ενδείξεις πέραν της ελληνικής μπορούν να αναγράφονται μεταφρασμένες και σε άλλες γλώσσες. Για οποιαδήποτε άλλη χρήση επιθυμεί ο πελάτης και δεν αναφέρεται στον παρόντα Κανονισμό, θα πρέπει να επικοινωνήσει με το αρμόδιο Τμήμα Πιστοποίησης.

Το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεν πρέπει να αναπαράγονται και να δημοσιεύονται παρά μόνο στο σύνολό τους.

Ο πελάτης δεσμεύεται να διακόψει άμεσα τη χρήση του Πιστοποιητικού και του λογοτύπου του ΒΙΟΕΛΛΑΣ όταν λήξει ο χρόνος ισχύος του ή μετά από αιτιολογημένη απαίτηση του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

## 13. Διακοπή χρήσης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

Ο πελάτης έχει σε κάθε χρονική στιγμή το δικαίωμα εάν επιθυμεί να αποποιηθεί της χρήσης του Πιστοποιητικού. Στην περίπτωση αυτή οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως το αίτημα στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ και να επιστρέψει το χορηγηθέν πιστοποιητικό.

Αντίστοιχα το ΒΙΟΕΛΛΑΣ δύναται να καταγγείλει μονομερώς και αζημίως τη σύμβαση, όταν ο επιχειρηματίας δεν έχει εκπληρώσει ή δεν είναι συνεπής με τις οικονομικές του υποχρεώσεις.

## 14. Δικαιώματα των πελατών

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό για επαγγελματικούς σκοπούς, ειδικότερα σε περιπτώσεις προσφορών, συμφωνιών, επιβεβαίωσης παραγγελιών, για σκοπούς προβολής και για απόδειξη της συμμόρφωσης του με τις αντίστοιχες απαιτήσεις.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 13 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να προσφύγει στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ, κατά των ευρημάτων και αποτελεσμάτων επιθεώρησης, εργαστηριακών δοκιμών και αποφάσεων του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

## 15. Υποχρεώσεις των πελατών

Ο πελάτης υποχρεούται :

- να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του ΒΙΟΕΛΛΑΣ όταν αναφέρεται στην πιστοποίησή του σε ΜΜΕ όπως το διαδίκτυο, ή σε διαφημιστικά φυλλάδια,
- να μην κάνει / να μην επιτρέπει καμία δήλωση σχετικά με την πιστοποίησή του που μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητική και να μη χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό με τέτοιο τρόπο,
- να διακόψει άμεσα κάθε χρήση, διαφήμιση και αναφορά στο Πιστοποιητικό, εάν αυτό ανασταλεί ή ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να τροποποιήσει όλο το διαφημιστικό υλικό στο οποίο υπάρχει αναφορά στην πιστοποίηση, σε περίπτωση περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης,
- να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίηση που αφορά στην εφαρμογή συστήματος, βάσει των απαιτήσεων του συστήματος πιστοποίησης με τρόπο ώστε να δημιουργείται η εντύπωση ότι τα ίδια τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα,
- να δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το Πιστοποιητικό της επιχείρησής του μόνο για τα προϊόντα για τα οποία έχει πιστοποιηθεί και δραστηριότητες που είναι εντός πεδίου.
- να χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του με τρόπο που να μην επιφέρει κακή φήμη στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ και να μη χάνει την αξιοπιστία του το σύστημα πιστοποίησης,
- να γνωστοποιεί στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ τις ειδικές νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία και στα προϊόντα της επιχείρησης,
- να συμμορφώνεται με δική του ευθύνη με τις απαιτήσεις του προτύπου για το οποίο ζητά πιστοποίηση και να εφαρμόζει το σύστημα ποιότητας συνεχώς και αποτελεσματικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ισχύοντος συστήματος πιστοποίησης,
- να εφαρμόζει εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος και με αποτελεσματικό τρόπο τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων που εντοπίζονται και να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ,
- να δέχεται την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, τη δειγματοληψία σε προϊόντα και να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης που αφορούν στο πεδίο πιστοποίησης καθώς και στις ειδικές νομικές απαιτήσεις,
- να επιστρέψει άμεσα στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ οποιαδήποτε έγγραφα πιστοποίησης, εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να ειδοποιεί άμεσα το ΒΙΟΕΛΛΑΣ εάν οι διαδικασίες του συστήματος ποιότητας της επιχείρησής δεν ικανοποιεί περαιτέρω τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης, βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί,
- να μην επιφέρει τροποποιήσεις στις εφαρμοζόμενες διαδικασίες του συστήματος ποιότητας χωρίς γραπτή ενημέρωση προς το ΒΙΟΕΛΛΑΣ,

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 14 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

- να παρέχει πρόσβαση στους επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες και παρατηρητές του ΒΙΟΕΛΛΑΣ και των αρμόδιων ελεγκτικών αρχών στη μονάδα και τους υπεργολάβους της. Επιπλέον να τους πληροφορεί με ακρίβεια και κατ' αληθή τρόπο για όλα τα στοιχεία που αφορούν την επιχείρηση, να διευκολύνει τις διαδικασίες επιθεώρησης, λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και επιτρέποντάς τους να επιθεωρούν όλες τις θέσεις και να παρακολουθούν τις απαραίτητες διεργασίες της επιχείρησης, θέτοντας στη διάθεση τους όλα τα σχετικά με την επιθεώρηση έγγραφα και έντυπα καθώς και το υπεύθυνο προσωπικό,
- να τηρεί όλα τα απαιτούμενα από το σύστημα πιστοποίησης αρχεία, διαδικασίες και έγγραφα,
- να τηρεί αρχείο παραπόνων των πελατών του σχετικά με το πεδίο της πιστοποίησης, καθώς και των αντίστοιχων διορθωτικών ενεργειών που έχουν υλοποιηθεί,
- σε περίπτωση που παρέχει αντίγραφα των εγγράφων πιστοποίησης σε τρίτους, τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να αναπαραχθούν στο σύνολο τους,
- Οι επιχειρηματίες που έχουν υπόνοιες ότι προϊόντα που παράγουν, παρασκευάζουν, μεταποιούν ή εισάγουν δεν είναι σύμφωνα με τους Κανονισμούς ενημερώνουν άμεσα το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.
- να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

#### **16. Υποχρεώσεις – Ευθύνες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ**

- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ πραγματοποιεί τις αξιολογήσεις και επιθεωρήσεις με τρόπο αντικειμενικό, εχέμυθο και αμερόληπτο.
- Το προσωπικό, το ΑΣΠ, οι επιθεωρητές και οι εμπειρογνώμονες και όλοι οι συνεργάτες του ΒΙΟΕΛΛΑΣ που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση, εξειδίκευση και εμπειρία και λειτουργούν μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών, των κανονισμών και της Δήλωσης Εμπιστευτικότητας.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ έχει την ευθύνη της επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επίβλεψης προσωπικού και εξωτερικών συνεργατών, της οργάνωσης, της επιθεώρησης και της λήψης των αποφάσεων αναφορικά με τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων ως προς τις ισχύουσες απαιτήσεις.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ παρέχει καθοδήγηση στις ομάδες επιθεώρησης και εξασφαλίζει ενιαίο τρόπο αντιμετώπισης στην ερμηνεία των απαιτήσεων της νομοθεσίας, των προτύπων και των κανονισμών.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ γνωστοποιεί στον πελάτη κάθε φορά τη σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης και προβαίνει σε αντικατάσταση μέλους ή μελών αυτής εάν ζητηθεί αιτιολογημένα.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ παρέχει οποιαδήποτε διευκόλυνση για τη διενέργεια επιθεώρησης δεύτερου μέρους σε αρμόδιους φορείς.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ δεν ευθύνεται σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα της πιστοποιημένης επιχείρησης.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ διατηρεί κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων και προϊόντων.
- Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ γνωστοποιεί προς τους πελάτες του με κάθε πρόσφορο μέσο τις μεταβολές στις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης (κανονισμοί, πρότυπα, προδιαγραφές κ.τ.λ).
- Στις περιπτώσεις που απαιτούνται εργαστηριακές δοκιμές σε προϊόντα το ΒΙΟΕΛΛΑΣ χρησιμοποιεί εξωτερικά εργαστήρια, για τα οποία το ΒΙΟΕΛΛΑΣ αναλαμβάνει την ευθύνη της αξιολόγησης και της

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 15 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

επιλογής με βάση καθορισμένα κριτήρια. Οι δοκιμές που θα πραγματοποιούνται θα πρέπει να είναι διαπιστευμένες κατά το πρότυπο ISO 17025 και από αναγνωρισμένο φορέα διαπίστευσης.

- Να συμμορφώνεται με τους Κανονισμούς και Διαδικασίες των φορέων που το εποπτεύουν
- Να ενημερώνει το ΕΣΥΔ για αλλαγές και να γνωστοποιεί ότι προβλέπεται εντός των προθεσμιών που απαιτούνται στον Κανονισμό και τις διαδικασίες του.

### **17. Αναστολή - Ανάκληση Πιστοποιητικού - Κυρώσεις**

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ μπορεί να προβεί σε προειδοποίηση, μη χορήγηση πιστοποιητικού, αναστολή (μερική ή συνολική) και ανάκληση των χορηγηθέντων πιστοποιητικών (αποκαλούμενα ως κυρώσεις). Την απόφαση για τις κυρώσεις τη λαμβάνει ο αξιολογητής (§ 7.γ του παρόντος). Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω λόγοι ανάκλησης – αναστολής:

- Παρατυπία σχετικά με τα πρότυπα, κείμενη νομοθεσία, κανονισμούς πιστοποίησης.
- Μη τήρηση εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος των διορθωτικών ενεργειών για τις οποίες έχει δεσμευτεί ο πελάτης προκειμένου να αρθούν οι μη συμμορφώσεις που έχει εντοπίσει το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.
- Άρνηση ή παρεμπόδιση των επιθεωρήσεων και εμπειρογνομόνων ή παραπλάνηση τους.
- Καταφανής ή παρατεταμένη παράβαση.

Η αναστολή του χορηγηθέντος πιστοποιητικού γνωστοποιείται γραπτώς από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ στον πελάτη, και καθορίζονται από τον πελάτη με σαφήνεια οι διορθωτικές ενέργειες για την άρση της αναστολής.

Στην περίπτωση που αποφασισθεί η αναστολή της πιστοποίησης, ο απαραίτητος χρόνος υποβολής διορθωτικών ενεργειών από μέρους του πελάτη δύναται να διαφέρει, λόγω της αιτίας που την προκαλεί. Σε όλη τη χρονική διάρκεια της αναστολής απαγορεύεται στον πελάτη κάθε χρήση του πιστοποιητικού ή/ και η διάθεση στην αγορά, προϊόντων που φέρουν το λογότυπο του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Η αναστολή του πιστοποιητικού σημαίνεται στον Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων. Όταν εκπληρωθούν οι προκαθορισμένοι όροι γίνεται άρση της αναστολής και ο πελάτης ειδοποιείται γραπτά από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Εάν δεν υλοποιηθούν ικανοποιητικές διορθωτικές ενέργειες, γίνεται ανάκληση του χορηγηθέντος πιστοποιητικού και η ανάκληση σημαίνεται στον Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων.

Η ανάκληση κοινοποιείται εγγράφως στον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση υποχρεούται να επιστρέψει στο ΒΙΟΕΛΛΑΣ όλα τα χορηγηθέντα πρωτότυπα πιστοποιητικά έγγραφα.

### **18. Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων**

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ τηρεί ενήμερο Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων ο οποίος περιλαμβάνει τον κωδικό και την επωνυμία της επιχείρησης, τη διεύθυνση, το πεδίο πιστοποίησης και τα προϊόντα. Εφόσον υπάρξει αίτημα από κάποιο ενδιαφερόμενο μέρος το ΒΙΟΕΛΛΑΣ παρέχει πληροφορίες για την ισχύ ενός πιστοποιητικού με κάθε πρόσφορο μέσο, χωρίς όμως να δίνει πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 16 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

Επιπλέον το ΒΙΟΕΛΛΑΣ τηρεί σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων κατάλογο ενταγμένων επιχειρήσεων που αφορά πελάτες που έχουν αιτηθεί την ένταξη στο σύστημα πιστοποίησης και έχουν υπογράψει σύμβαση.

### 19. Παράπονα - Ενστάσεις – Διαφορές

Ο πελάτης ή/ και τρίτο άτομο μπορεί να εκφράσει προφορικά ή και γραπτά τα παράπονα του προς το ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Τα παράπονα μπορεί να αφορούν είτε τις δραστηριότητες του φορέα όπως η διεξαγωγή της επιθεώρησης, η ανεπάρκεια του προσωπικού, η μη τήρηση εχεμύθειας κλπ, είτε την εξυπηρέτηση των πελατών, όπως η κακή συμπεριφορά του προσωπικού ή/ και των επιθεωρητών/ εμπειρογνομόνων, καθυστερήσεις, κόστος πιστοποίησης, αμφισβητήσεις για πληρωμές/ χρήση εγγράφων ή σημάτων πιστοποίησης κλπ.

Εξουσιοδοτημένο προσωπικό που δεν είναι εμπλεκόμενο στο παράπονο, αξιολογεί το πρόβλημα αφού λάβει υπόψη του όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, αποφασίζει για τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες και επικοινωνεί άμεσα με τον ενδιαφερόμενο για τη διευθέτηση του θέματος. Σε περίπτωση διευθέτησης ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης ενημερώνεται ο Γενικός Διευθυντής ο οποίος καθορίζει τις τελικές διορθωτικές ενέργειες. Εάν ο ενδιαφερόμενος εκτιμά ότι δεν έχει καλυφθεί από τις προηγούμενες ενέργειες, ζητά επανεξέταση του θέματος. Ενημερώνεται ο Γενικός Διευθυντής ο οποίος επανεξετάζει όλα τα σχετικά έγγραφα. Η απόφαση του τεκμηριώνεται, εκδίδεται μέσα σε τριάντα (30) μέρες και είναι τελεσίδικη.

Το ΒΙΟΕΛΛΑΣ μαζί με τον πελάτη ή/ και το τρίτο άτομο που υπέβαλλε το παράπονο αποφασίζουν αν θα δημοσιοποιήσουν τα αποτελέσματα του χειρισμού του παραπόνου στο κοινό και με ποιο τρόπο.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει τεκμηριωμένη ένσταση σχετικά με την απόφαση συμμόρφωσης, τα αποτελέσματα της επιθεώρησης, αποτελέσματα εργαστηριακών αναλύσεων ή για οποιοδήποτε δραστηριότητα του ΒΙΟΕΛΛΑΣ έχει τυχόν επιπτώσεις στο σύστημα πιστοποίησης. Ενδεικτικά αναφέρονται: μη χορήγηση/ ανάκληση / αναστολή πιστοποιητικού, δέσμευση προϊόντων, καταγραφή μη συμμορφώσεων.

Η υποβολή της ένστασης μπορεί να γίνει το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής απόφασης συμμόρφωσης. Ο πελάτης ενημερώνεται για την παραλαβή της ένστασης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της.

Η Επιτροπή Ενστάσεων συγκροτείται σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Ενστάσεων (**G- KAN 03**) και εξετάζει την ένσταση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της και την καταβολή στον φορέα του χρηματικού ποσού που απαιτείται σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Στην εξέταση των ενστάσεων από την Επιτροπή Ενστάσεων δύναται να προσκαλούνται για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων άτομα που δεν συμμετείχαν στη λήψη της αρχικής απόφασης ή εξωτερικοί σύμβουλοι και εμπειρογνώμονες των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία από την ένσταση υπό εξέταση, ή οποιοδήποτε άτομο (πελάτη, μάρτυρα, προσωπικό του φορέα, κλπ.) κρίνει



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 2<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 3</b>	Σελίδα 17 από 17
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/5/2019

σκόπιμο για συνεισφορά επί της ένστασης. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του έγκαιρα, πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.

Η τελική απόφαση εκδίδεται μέσα σε ένα μήνα από την ημερομηνία της προσφυγής και η εφαρμογή της είναι υποχρεωτική.

Οι αποφάσεις της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τεκμηριωμένες και ενημερώνεται εγγράφως ο προσφεύγων καθώς και κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο μέρος εντός 5 ημερών από τη λήψη τους.

Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων, σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση του φορέα.

Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική και δεν δύναται να αρθεί/ τροποποιηθεί από άλλο όργανο του φορέα.

Αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής Ενστάσεων εκδίδονται προς κάθε ενδιαφερόμενο.

Τα έξοδα για την εξέταση ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων χρεώνονται αρχικά στον υποβάλλοντα και σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Σε περίπτωση δίκαιωσης του πελάτη τα έξοδα βαρύνουν το ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Σε περίπτωση μη διευθέτησης των διαφορών αρμόδια είναι τα δικαστήρια Αθηνών.

## **20. Οικονομικοί όροι**

Τα κόστη όλων των υπηρεσιών για την αίτηση, χορήγηση και διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης παρουσιάζονται αναλυτικά στον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης του ΒΙΟΕΛΛΑΣ.

Η μη τήρηση των οικονομικών όρων από τον πελάτη αποτελεί αιτία προειδοποίησης έως και λύσης της συνεργασίας και ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού.

## **21. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού**

Οι αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται στους πελάτες μέσω της ιστοσελίδας του ΒΙΟΕΛΛΑΣ. Η προσαρμογή των πελατών στις νέες απαιτήσεις επιβεβαιώνονται από το ΒΙΟΕΛΛΑΣ κατά την επόμενη επιθεώρηση.