

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 1 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

# ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 2 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## Περιεχόμενα

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

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 3 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## 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 BIOHELLAS.**

## 1. Παρουσίαση του BIOHELLAS

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

Το BIOHELLAS 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,

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

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 4 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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

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

Οι ανωτέρω υπηρεσίες του BIOHELLAS διέπονται από τους Ειδικούς Κανονισμούς Υπηρεσιών Πιστοποίησης και Ελέγχου.

Το Ινστιτούτο BIOHELLAS, ως φορέας πιστοποίησης και ελέγχου, φέρει κάλυψη αστικής ευθύνης για τις δραστηριότητες πιστοποίησης και ελέγχου 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 BIOHELLAS A.E. 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 BIOHELLAS 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
- Απόφαση της Γενικής Διεύθυνσης Τροφίμων του ΥΠ.Α.Α.Τ , Αρ. Πρωτ. 526/56292/02.03.2022

Το BIOHELLAS έχει εγκριθεί από το Υπουργείο Γεωργίας 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 BIOHELLAS 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 BIOHELLAS 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).



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 5 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

- Στις 5 Μαΐου 2016 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟHELLAS, 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 ΒΙΟHELLAS, 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 ΒΙΟHELLAS, 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 ΒΙΟHELLAS σύμφωνα με τις απαιτήσεις του αμερικάνικου προτύπου **NOP** να διενεργεί πιστοποιήσεις βιολογικών προϊόντων. (Crops, Wild Crops and Handling Operations-No. NP7163LCA)
- Στις 2 Ιουνίου 2020 το Ε.ΣΥ.Δ. διαπιστεύει το ΒΙΟHELLAS, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 17065, Φορέα Πιστοποίησης Προϊόντων / Διεργασιών σύμφωνα με τα τυποποιητικά έγγραφα AGRO 2

#### Υπηρεσίες Επιθεώρησης ως προς ξένα πρότυπα

-  BIO SUISSE (για την Ελβετία),
-  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 ΒΙΟHELLAS για την Πιστοποίηση Επιχειρήσεων Μαζικής Εστίασης)
-  NATRUE (για την Πιστοποίηση Βιολογικών και Φυσικών Καλλυντικών)

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 6 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023



Σήμα «ΚΡΗΤΗ» (για την Πιστοποίηση Κρητικών Προϊόντων)



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΪΝΟ

**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 BIOHELLAS 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 BIOHELLAS δεσμεύεται να παρέχει με αμεροληψία, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα και αξιοπιστία υπηρεσίες πιστοποίησης της συμμόρφωσης προϊόντων, και συστημάτων διαχείρισης με σχετικά τυποποιητικά έγγραφα.

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

- i. Κάθε εργαζόμενος και εξωτερικός συνεργάτης του BIOHELLAS ευθύνεται άμεσα για την ποιότητα της εργασίας που προσφέρει.
- ii. Το BIOHELLAS φέρει ευθύνη για όλες τις αποφάσεις που σχετίζονται με την πιστοποίηση και τον έλεγχο καθώς και για τις δραστηριότητες που ανατίθενται υπεργολαβικά σε εξωτερικό φορέα (αναλυτικά εργαστήρια).
- iii. Όλες οι υπηρεσίες πιστοποίησης του BIOHELLAS 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 / ελέγχου σε εξωτερικό φορέα.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 7 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

- v. Τα συνεργαζόμενα εργαστήρια δοκιμών είναι διαπιστευμένα κατά ISO 17025 και αξιολογούνται.
- vi. Για την επίτευξη των ανωτέρω, το BIOHELLAS εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 17021, ISO 17065 και τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ.

Οι στόχοι του BIOHELLAS για την επίτευξη της ποιότητας στις υπηρεσίες πιστοποίησης και ελέγχου που προσφέρει είναι:

1. Εξασφάλιση της Αμεροληψίας, της Εμπιστευτικότητας και της Αξιοπιστίας του BIOHELLAS ως φορέα πιστοποίησης και ελέγχου.
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 BIOHELLAS 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 διαχείρισης 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.

## 4. Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης

Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδει το BIOHELLAS σχετίζεται με το αντικείμενο πιστοποίησης και ελέγχου όπως αυτό αναγνωρίζεται κάθε φορά (και μόνο με αυτό) και περιγράφεται στους ειδικούς κανονισμούς πιστοποίησης και στο πεδίο διαπίστευσης του BIOHELLAS.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 8 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## 5. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα

Το BIOHELLAS λειτουργεί ως ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης και ελέγχου. 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 BIOHELLAS έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- ❖ Τη λειτουργία του **Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΑΣΠ)**, το οποίο συνεδριάζει περιοδικά (τουλάχιστον μία φορά στα δύο έτη) με σκοπό τη διασφάλιση της λειτουργίας του BIOHELLAS κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του BIOHELLAS δεν εμπλέκονται στο σχεδιασμό του συστήματος διαχείρισης στις επιχειρήσεις που αξιολογούν.
- ❖ Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του BIOHELLAS που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και ελέγχου, 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 και ελέγχου του BIOHELLAS ανεξαρτήτως από το μέγεθος της επιχείρησης ή υφιστάμενων πιστοποιήσεων της.
- ❖ Οι οικονομικοί όροι του BIOHELLAS για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και ελέγχου, 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 BIOHELLAS τυγχάνουν της έγκρισης των πελατών του και οι αποφάσεις για την πιστοποίηση λαμβάνονται από πρόσωπα (αξιολογητές) που δεν συμμετείχαν στην επιθεώρηση της επιχείρησης.



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 9 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## 6. Εμπιστευτικότητα

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

Συγκεκριμένα:

- Το ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS παραμένουν απολύτως εμπιστευτικές. Ελεύθερη πρόσβαση στις πληροφορίες των φακέλων πελατών έχουν οι αρμόδιες αρχές ελέγχου και εποπτείας (πχ Ε.ΣΥ.Δ., για Ελλάδα ΕΛΓΟ ΔΗΜΗΤΡΑ., Υπ.Α.Α.Τ. για την Βουλγαρία Υπουργείο Γεωργίας, Βουλγαρική Υπηρεσία Ασφάλειας Τροφίμων, Ταμείο «Γεωργία» κλπ). 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 ΒΙΟHELLAS λειτουργούν αυστηρά μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών του ΒΙΟHELLAS και δεσμεύονται από τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και την υπογραφή των συμβάσεων συνεργασίας.

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

## 7. Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης ΑΣΠ

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

Το ΑΣΠ εποπτεύει τις λειτουργίες του ΒΙΟHELLAS σε θέματα:

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

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 10 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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

- 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 ΒΙΟHELLAS.

## 8. Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης

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

- α. Αίτηση και αξιολόγησή της (υπογραφή σύμβασης)
- β. Επιθεώρηση
- γ. Απόφαση Συμμόρφωσης
- δ. Χορήγηση

Συνοπτικά οι δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στα παραπάνω στάδια είναι:

### α. Αίτηση και αξιολόγησή της (υπογραφή σύμβασης):

α.1 Ο πελάτης υποβάλλει στο ΒΙΟHELLAS αίτηση για την πιστοποίηση προϊόντος / πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις προτύπων, κανονισμών και προδιαγραφών. Αρμόδιο προσωπικό του αντίστοιχου Τμήματος Πιστοποίησης προβαίνει στην ανασκόπηση της αίτησης και των δεδομένων τεκμηρίωσης και ενημερώνει τον πελάτη για το κόστος της πιστοποίησης ή την απόρριψη της αίτησής με σχετική αιτιολόγηση.

α.2 Ο πελάτης υπογράφει με το ΒΙΟHELLAS 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.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 11 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

### **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) και του αντικειμένου ελέγχου (πχ εφαρμογή κανόνων βιολογικής παραγωγής, προδιαγραφές για καταλύματα / ξενοδοχεία, εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης κλπ) ανάλογα το αντικείμενο,
- 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 επιθεώρησης επιχείρησης. Οι ομάδες επιθεώρησης συγκροτούνται ώστε να διαθέτουν την απαιτούμενη γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία ως προς τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις της πιστοποίησης και ελέγχου. Στην επιθεώρηση (εκτός από την εγκεκριμένη ομάδα επιθεώρησης) είναι δυνατό να παρευρίσκονται ως παρατηρητές, Αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης ή/και εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές του BIOHELLAS. Για τις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης ενημερώνεται από το BIOHELLAS πριν από την επιθεώρηση.

Το BIOHELLAS διασφαλίζει την αμεροληψία και αντικειμενικότητα των επιθεωρητών και εμπειρογνώμωνων, 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.

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης μπορεί να παρίσταται ο σύμβουλος της επιχείρησης σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας που έχει προκύψει μεταξύ των δύο μερών. Σε κάθε περίπτωση ο σύμβουλος δεν μπορεί να παρεμβαίνει στην επιθεώρηση (αλλά να παραμένει παρατηρητής), εκτός και εάν η επιχείρηση έχει παραχωρήσει αρμοδιότητες σχετικής θέσης εργασίας της οπότε και επιθεωρείται σε σχέση με αυτές.

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.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 12 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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. Ανάλογα με το είδος της εκάστοτε μη συμμόρφωσης το BIOHELLAS καθορίζει την ανάγκη παρακολούθησης της άρσης των μη συμμορφώσεων ή την αξιολόγηση των εφαρμοζόμενων διορθωτικών ενεργειών σε επόμενη επιθεώρηση.

#### 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 BIOHELLAS ως Κύριος Επιθεωρητής για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης.

Ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση συμμόρφωσης και τις περαιτέρω ενέργειες.

#### 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 BIOHELLAS και είναι μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης αποτελούν ιδιοκτησία του BIOHELLAS.

## 9. Διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης

Η διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης προϋποθέτει τη συνεχή τήρηση από τον πελάτη των υποχρεώσεων που προκύπτουν από το σχήμα πιστοποίησης και ελέγχου (ειδικούς κανονισμούς πιστοποίησης, συμβάσεις κλπ) ανά περίπτωση.

Για το σκοπό αυτό το BIOHELLAS προβαίνει σε περιοδικές επιθεωρήσεις επιτήρησης ή/ και συμπληρωματικές επιθεωρήσεις οι οποίες (σε ορισμένα σχήματα πιστοποίησης) είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση του πελάτη.

Ανάγκη για συμπληρωματικές επιθεωρήσεις προκύπτει εφόσον:

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 13 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

- γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις στη δραστηριότητα του αντικειμένου ελέγχου (πχ στο Σύστημα Διαχείρισης, στη καλλιέργεια / πρακτικές βιολογικής παραγωγής κ.ο.κ.), οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την συμμόρφωση προς τις ισχύουσες απαιτήσεις,
- 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 BIOHELLAS λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις από το σχήμα πιστοποίησης ανάλογα με την περίπτωση (σε κάποια σχήματα η συχνότητα μπορεί να καθορίζεται από την Ευρωπαϊκή και Εθνική νομοθεσία, τα ευρήματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, τη δραστηριότητα της επιχείρησης, την επικινδυνότητα και πιθανές πληροφορίες που υποδηλώνουν ανεπαρκή εφαρμογή του εγκεκριμένου συστήματος διαχείρισης του πελάτη).

Εάν κατά τις επιθεωρήσεις εντοπισθούν μη συμμορφώσεις, αυτές πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αποδεκτό από το BIOHELLAS, 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 BIOHELLAS 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 διαχείρισης
- αλλαγή θέσεων και εγκαταστάσεων της επιχείρησης
- προσθήκη νέας κατηγορίας προϊόντων ή νέων μεθόδων παραγωγής

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

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 14 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## 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 σχήματος πιστοποίησης.

## 12. Χρήση του λογότυπου του BIOHELLAS

Εφόσον το επιτρέπουν οι απαιτήσεις των τυποποιητικών εγγράφων ως προς τα οποία πιστοποιείται η επιχείρηση και οι απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και Ευρωπαϊκής νομοθεσίας, ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το λογότυπο του BIOHELLAS στα προϊόντα με την ορθή ανά περίπτωση φρασεολογία, ώστε να μην προκαλείται παραπλάνηση του καταναλωτή και των ενδιαφερόμενων μερών. Οι προδιαγραφές εφαρμογής και οι απαιτήσεις ζητούνται από τον πελάτη και το BIOHELLAS πραγματοποιεί τις απαραίτητες ενημερώσεις.

Το λογότυπο του BIOHELLAS καθορίζεται με βάση τις προδιαγραφές εφαρμογής του λογότυπου BIOHELLAS 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 BIOHELLAS, αφού πρώτα ενημερώσει γραπτώς το BIOHELLAS, στέλνοντας υποδείγματα (μακέτες) των εγγράφων, σημάτων πριν τυπωθούν .

Η χρησιμοποίηση του λογότυπου του BIOHELLAS πρέπει να σχετίζεται κατά σαφή τρόπο με τη διακριτική ονομασία της επιχείρησης και πρέπει να αφορά αποκλειστικά στο πεδίο εφαρμογής του πιστοποιημένου αντικειμένου (επιχείρηση – δραστηριότητα – πιστοποιημένο προϊόν / σύστημα).

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

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 15 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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

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 BIOHELLAS είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του BIOHELLAS. Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης και το λογότυπο του BIOHELLAS 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 BIOHELLAS όταν λήξει ο χρόνος ισχύος του ή μετά από αιτιολογημένη απαίτηση του BIOHELLAS.

### **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 BIOHELLAS και να επιστρέψει το χορηγηθέν πιστοποιητικό.

Αντίστοιχα το BIOHELLAS 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.

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

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 16 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

## 15. Υποχρεώσεις των πελατών

Ο πελάτης υποχρεούται :

- να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του BIOHELLAS 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 BIOHELLAS και να μη χάνει την αξιοπιστία του το σύστημα πιστοποίησης,
- να γνωστοποιεί στο BIOHELLAS τις ειδικές νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία και στα προϊόντα της επιχείρησης,
- να συμμορφώνεται με δική του ευθύνη με τις απαιτήσεις του προτύπου ή των κανονιστικών εγγράφων (διεθνής ή εθνική νομοθεσία) με το οποίο ζητά πιστοποίηση και να εφαρμόζει τις απαιτήσεις τους 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 BIOHELLAS,
- να δέχεται την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων, τη δειγματοληψία σε προϊόντα (όπου απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης) και να παρέχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης για τη διεξαγωγή αυτών,
- να επιστρέψει άμεσα στο BIOHELLAS οποιαδήποτε έγγραφα πιστοποίησης, εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να ειδοποιεί άμεσα το BIOHELLAS εάν οι διαδικασίες του συστήματος διαχείρισης της επιχείρησής δεν ικανοποιεί περαιτέρω τις απαιτήσεις του συστήματος πιστοποίησης, βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί,



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 17 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

- να μην επιφέρει τροποποιήσεις στο αντικείμενο πιστοποίησής του χωρίς γραπτή ενημέρωση προς το BIOHELLAS σύμφωνα και με τους ειδικούς κανονισμούς Πιστοποίησης,
- να παρέχει πρόσβαση στους επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες και παρατηρητές του BIOHELLAS 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 με ασφάλεια, 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 σχήμα 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 BIOHELLAS.
- να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

## 16. Υποχρεώσεις – Ευθύνες του BIOHELLAS

- Το BIOHELLAS 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 BIOHELLAS 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 BIOHELLAS 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 BIOHELLAS παρέχει καθοδήγηση στις ομάδες επιθεώρησης και εξασφαλίζει ενιαίο τρόπο αντιμετώπισης στην ερμηνεία των απαιτήσεων της νομοθεσίας, των προτύπων και των κανονισμών.
- Το BIOHELLAS γνωστοποιεί στον πελάτη κάθε φορά τη σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης και προβαίνει σε αντικατάσταση μέλους ή μελών αυτής εάν ζητηθεί αιτιολογημένα.
- Το BIOHELLAS παρέχει οποιαδήποτε διευκόλυνση για τη διενέργεια επιθεώρησης δεύτερου μέρους σε αρμόδιους φορείς.
- Το BIOHELLAS δεν ευθύνεται σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα της πιστοποιημένης επιχείρησης.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 18 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

- Το ΒΙΟHELLAS διατηρεί κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων και προϊόντων / μηχανημάτων.
- Το ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS χρησιμοποιεί εξωτερικά εργαστήρια, για τα οποία το ΒΙΟHELLAS αναλαμβάνει την ευθύνη της αξιολόγησης και της 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 ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS.
- Άρνηση ή παρεμπόδιση των επιθεωρήσεων και εμπειρογνομόνων ή παραπλάνηση τους.
- Καταφανής ή παρατεταμένη παράβαση.

Η αναστολή του χορηγηθέντος πιστοποιητικού γνωστοποιείται γραπτώς από το ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS. 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 ΒΙΟHELLAS.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 19 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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 ΒΙΟHELLAS όλα τα χορηγηθέντα πρωτότυπα πιστοποιητικά έγγραφα.

## 18. Κατάλογος Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων

Το ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS παρέχει πληροφορίες για την ισχύ ενός πιστοποιητικού με κάθε πρόσφορο μέσο, χωρίς όμως να δίνει πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Επιπλέον το ΒΙΟHELLAS 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 παράπονά του προς το ΒΙΟHELLAS. 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.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3 <sup>η</sup>	ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2	Σελίδα 20 από 21
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

Το ΒΙΟHELLAS 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 ΒΙΟHELLAS 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 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.

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ:G-KAN01</b>	<b>ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 3<sup>η</sup></b>	<b>ΑΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ: 2</b>	Σελίδα 21 από 21
<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:</b>	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/11/2023

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 BIOHELLAS.

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

## 20. Οικονομικοί όροι

Το κόστος όλων των υπηρεσιών για την αίτηση, χορήγηση και διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης παρουσιάζονται αναλυτικά στον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης του BIOHELLAS.

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 BIOHELLAS. Η προσαρμογή των πελατών στις νέες απαιτήσεις επιβεβαιώνονται από το BIOHELLAS κατά την επόμενη επιθεώρηση.