

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 1 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ		
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ: 1	ΣΕΛΙΔΑ 2 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	
		14/10/2026	

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΒΙΟΗΕΛΛΑΣ.....	3
2. ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΕΙΣ – ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	3
3. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ, ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ.....	4
4. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	4
5. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΣΠ) ISO/IEC 17021-1.....	5
6. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	5
7. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	8
8. ΙΣΧΥΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	9
9. ΕΠΕΚΤΑΣΗ Ή ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	9
10. ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΤΟΥ ΒΙΟΗΕΛΛΑΣ.....	10
11. ΔΙΑΚΟΠΗ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	10
12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	10
13. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	11
14. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΒΙΟΗΕΛΛΑΣ.....	12
15. ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ – ΚΥΡΩΣΕΙΣ.....	12
16. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	13
17. ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ	13
18. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....	14
19. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ.....	14

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 3 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης του Ινστιτούτου Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων Α.Ε. «BIOHELLAS Α.Ε.», όπου στο εξής για συντομία θα καλείται BIOHELLAS, παρουσιάζει τις γενικές απαιτήσεις και τις διαδικασίες για την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τα εφαρμοστέα Πρότυπα και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17021-1.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός αποτελεί έγγραφο τεκμηρίωσης για τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις, προς τις οποίες χορηγείται, διατηρείται ή περιορίζεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, ως προς τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης και δεν υποκαθιστά τις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

Ο παρών Κανονισμός αποτελεί κείμενο, με το οποίο οφείλει να συμμορφώνεται κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση, η οποία έχει συνάψει σύμβαση πιστοποίησης με το BIOHELLAS.

1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ BIOHELLAS

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

Το BIOHELLAS δραστηριοποιείται στην:

- Αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001,
- Αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000,
- Συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Πιστοποίησης.

Το BIOHELLAS παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης σε κάθε ενδιαφερόμενη επιχείρηση – η οποία στο εξής θα αποκαλείται «πελάτης» - σύμφωνα με τις απαιτήσεις των αναγνωρισμένων Προτύπων, Κανονισμών και Προδιαγραφών. Οι υπηρεσίες πιστοποίησης, οι οποίες προσφέρονται καταγράφονται στον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, όπως αναθεωρούνται και ισχύουν κάθε φορά.

Οι ειδικές απαιτήσεις για την Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης, τις οποίες ακολουθεί το BIOHELLAS, στηρίζονται στις απαιτήσεις των:

- Προτύπων, Κανονισμών και Προδιαγραφών.
- Της Εθνικής, Ευρωπαϊκής και Διεθνούς Νομοθεσίας

Οι ανωτέρω υπηρεσίες Πιστοποίησης, οι οποίες παρέχονται από το BIOHELLAS διέπονται από τους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Το BIOHELLAS ως Φορέας Πιστοποίησης φέρει κάλυψη Αστικής Ευθύνης για τις υπηρεσίες πιστοποίησης, τις οποίες προσφέρει .

2. ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΕΙΣ – ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- Στις 13 Ιουλίου 2012 το Ε.ΣΥ.Δ διαπιστεύει το BIOHELLAS σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17021-1, ως Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 22000 (Αρ. 826)
- Στις 27 Μαΐου 2016 το Ε.ΣΥ.Δ διαπιστεύει το BIOHELLAS, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17021-1 ως Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 (Αρ. 826).

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 4 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

3. ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ, ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

Το BIOHELLAS λειτουργεί ως ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων και Προϊόντων. Η ανεξαρτησία και η αμεροληψία του διασφαλίζεται από την οργανωτική του διάρθρωση, την οικονομική του ανεξαρτησία, την λειτουργία του Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και το νομικό πλαίσιο ίδρυσης του.

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

- Την λειτουργία του **Ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης (ΑΣΠ)**, το οποίο συνεδριάζει περιοδικά (τουλάχιστον μία φορά ετησίως), με σκοπό την διασφάλιση της λειτουργίας του BIOHELLAS με τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του BIOHELLAS δεν εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, οι οποίες αφορούν στο σχεδιασμό των Συστημάτων Διαχείρισης στις επιχειρήσεις, τις οποίες αξιολογούν.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του BIOHELLAS, οι οποίοι συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης, πιστοποίησης και ελέγχου των Συστημάτων Διαχείρισης δεν έχουν καμιά οικονομική, εμπορική, συμβουλευτική ή άλλου είδους σχέση με τις επιχειρήσεις που αξιολογούν ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτών.
- Κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο ή επιχείρηση έχει ελεύθερη και χωρίς διακρίσεις πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης του BIOHELLAS, ανεξαρτήτως από το μέγεθος ή τις υφιστάμενες πιστοποιήσεις της.
- Οι οικονομικοί όροι του BIOHELLAS για την παροχή υπηρεσιών Πιστοποίησης, είναι κοινοί για όλους τους πελάτες του.
- Για το σύνολο των ισχυόντων Κανονισμών, Τιμοκαταλόγων και λοιπών Ενημερωτικών Εγγράφων υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση για κάθε ενδιαφερόμενο.
- Οι επιθεωρητές του BIOHELLAS τυγχάνουν έγκρισης των πελατών του και οι αποφάσεις για την πιστοποίηση λαμβάνονται από αξιολογητές, οι οποίοι δεν συμμετείχαν στην επιθεώρηση της επιχείρησης.

4. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Το BIOHELLAS εξασφαλίζει την εχεμύθεια και την εμπιστευτικότητα έναντι των πελατών του σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του. Το προσωπικό, το ΑΣΠ και όλοι οι εμπλεκόμενοι εξωτερικοί συνεργάτες του ευθύνονται και είναι υπόλογοι για την διαχείριση εγγράφων, δεδομένων και κάθε πληροφόρησης, η οποία θα υποπέσει στην αντίληψη τους ή περιέρχεται στην κατοχή τους κατά την διάρκεια της συνεργασίας τους με το BIOHELLAS. Τις πληροφορίες αυτές τις διαχειρίζονται μόνο για τους σκοπούς της υλοποίησης ενός εκάστου έργου, το οποίο αναλαμβάνουν, ως αυστηρά εμπιστευτικής φύσης.

Συγκεκριμένα :

- Το BIOHELLAS χειρίζεται με απόλυτη εχεμύθεια κάθε έγγραφο πελατών, το οποίο βρίσκεται στην κατοχή του. Όλες οι πληροφορίες καθώς και τα περιεχόμενα εγγράφων ή/και ηλεκτρονικών δεδομένων, τα οποία έρχονται σε γνώση του BIOHELLAS παραμένουν απόλυτα εμπιστευτικές. Ελεύθερη πρόσβαση στους φακέλους των πελατών έχουν οι αρμόδιες αρχές ελέγχου και εποπτείας, όπως το Ε.ΣΥ.Δ. και οι κατά περίπτωση αρμόδιες δημόσιες αρχές.
- Το προσωπικό, οι επιθεωρητές και οι εμπειρογνώμονες του BIOHELLAS λειτουργούν αυστηρά μέσα στα πλαίσια των διαδικασιών του BIOHELLAS και δεσμεύονται από τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας και την υπογραφή των συμβάσεων συνεργασίας.
- Στην περίπτωση όπου επιβάλλεται νομικά ή δεσμεύεται από όρους συμβολαίου, η διάθεση πληροφοριών σε τρίτο μέρος, όπως ο Φορέας Διαπίστευσης, το BIOHELLAS οφείλει να παρέχει τις αιτηθείσες πληροφορίες των πελατών του – εκτός εάν απαγορεύεται δια νόμου.
- Στα πλαίσια ανταλλαγής πληροφοριών με άλλους Φορείς Πιστοποίησης καθώς και σε περιπτώσεις καταγγελιών μπορεί να παρασχεθούν εμπιστευτικά στοιχεία.
- Κατόπιν έγγραφου αιτήματος τρίτου μέρους το BIOHELLAS παρέχει τις εξής πληροφορίες για τους

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 5 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

πελάτες του: όνομα, την κατάσταση πιστοποίησης, το σχετικό κανονιστικό έγγραφο, το πεδίο πιστοποίησης και την γεωγραφική περιοχή όπου βρίσκεται η επιχείρηση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως για λόγους ασφαλείας, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει, εκ των προτέρων, έγγραφως, την μη χορήγηση αυτών των πληροφοριών σε τρίτους.

5. ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΣΠ) ISO/IEC 17021-1

Το BIOHELLAS συστήνει το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης (ΑΣΠ) ISO/IEC 17021-1, την λειτουργία του οποίου διέπει ο Κανονισμός Λειτουργίας ΑΣΠ ISO/IEC 17021-1 και το οποίο συγκαλείται με ευθύνη του Υπευθύνου Διασφάλισης Ποιότητας τουλάχιστον μία (1) φορά ετησίως. Το χρονικό διάστημα μεταξύ δύο διαδοχικών τακτικών συνεδριάσεων δεν υπερβαίνει τους δεκαπέντε (15) μήνες.

Το Ανεξάρτητο Συμβούλιο Πιστοποίησης συνεισφέρει τα ακόλουθα:

- Στην πολιτική και στις αρχές, οι οποίες σχετίζονται με την αμεροληψία των δραστηριοτήτων της πιστοποίησης των Συστημάτων Διαχείρισης.
- Στην διαπίστωση τυχόν τάσης εμπορικών, οικονομικών ή άλλων αιτιών, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν την αμερόληπτη παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης και της εξέτασης των οικονομικών όρων προς τους πελάτες.
- Στην διασφάλιση της απρόσκοπτης πρόσβασης κάθε ενδιαφερομένου προς τις υπηρεσίες πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης του BIOHELLAS καθώς και της διαφάνειας.
- Στην ανασκόπηση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης κινδύνων/απειλών αμεροληψίας, των παραπόνων και των ενστάσεων, τα οποία σχετίζονται με την αμεροληψία, καθώς και των σχετικών ευρημάτων από εσωτερικές επιθεωρήσεις ή από τις επιθεωρήσεις του Φορέα Διαπίστευσης.

Στο ΑΣΠ συμμετέχουν εκπρόσωποι των άμεσα ενδιαφερομένων μερών για την Πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης ή/και φυσικά πρόσωπα, τα οποία έχουν εξειδίκευση και εμπειρία στους τομείς δραστηριότητας του BIOHELLAS, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται ισορροπημένη εκπροσώπηση χωρίς να υπερισχύει κάποιο μεμονωμένο συμφέρον.

Τα μέλη του ΑΣΠ πρέπει να διαθέτουν τεκμηριωμένα γνώση, εμπειρία ή/και ευρεία επιστημονική κατάρτιση τουλάχιστον σε έναν από τους παρακάτω τομείς:

- Παραγωγικές και οικονομικές δραστηριότητες, σχετικές τα πεδία Πιστοποίησης.
- Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης (Ασφάλεια Τροφίμων – Ποιότητα).
- Νομοθεσία, Πρότυπα και Προδιαγραφές, οι οποίες αφορούν στη πιστοποίηση.
- Προστασία του καταναλωτή και του περιβάλλοντος.
- Άλλα θέματα, τα οποία σχετίζονται με τις δραστηριότητες του BIOHELLAS.

6. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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

- Αίτηση Πιστοποίησης και αξιολόγηση αυτής – Υπογραφή Σύμβασης.
- Επιθεώρηση.
- Απόφαση Συμμόρφωσης.
- Χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 6 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

6.1. Αίτηση Πιστοποίησης και Αξιολόγησης αυτής – Υπογραφή Σύμβασης

Ο πελάτης υποβάλλει στο BIOHELLAS αίτηση για την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης της επιχείρησής του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εφαρμοστέου Προτύπου. Το αρμόδιο προσωπικό του BIOHELLAS ανασκοπεί την αίτηση και τα δεδομένα της τεκμηρίωσης.

Αποδοχή Αίτησης Πιστοποίησης – Υπογραφή Σύμβασης

Κατόπιν της θετικής έκβασης της ανασκόπησης της αίτησης ο πελάτης υπογράφει σύμβαση με το BIOHELLAS, με την οποία δηλώνει την συμφωνία του με τον παρόντα Κανονισμό και τους όρους, οι οποίοι καθορίζονται στα πλαίσια της σύμβασης αυτής.

Στην συνέχεια το αρμόδιο προσωπικό ορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης και ενημερώνει σχετικά το πελάτη τόσο για την σύσταση της Ομάδας Επιθεώρησης, όσο και για το πρόγραμμα επιθεώρησης.

Απόρριψη Αίτησης Πιστοποίησης – Διακοπή Σύμβασης

Το BIOHELLAS, σύμφωνα με την παράγραφο 9.1.2.2 του Προτύπου ISO/IEC 17021-1 έχει το δικαίωμα να απορρίψει αίτηση πιστοποίησης ή να διακόψει σύμβαση πιστοποίησης όταν υφίστανται θεμελιώδεις ή αποδεδειγμένοι λόγοι, στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και η εμπλοκή των πελατών σε παράνομες δραστηριότητες.

Για τις ανάγκες του παρόντος Κανονισμού ως παράνομες δραστηριότητες νοούνται:

Παράνομες Δραστηριότητες άμεσα συνδεδεμένες με την Πιστοποίηση

- Νοθεία, παραποίηση ή πλαστογράφηση προϊόντων.
- Ψευδείς δηλώσεις σχετικά με την προέλευση ή την σύνθεση των προϊόντων
- Χρήση μη εγκεκριμένων ουσιών ή μεθόδων
- Παραπλανητική διαφήμιση σχετικά με την πιστοποίηση
- Απάτη κατά την διαδικασία πιστοποίησης
- Παραποίηση εγγράφων πιστοποίησης

Παράνομες Δραστηριότητες, οι οποίες βλάπτουν το BIOHELLAS

- Οικονομικά εγκλήματα
- Διαφθορά
- Παραβιάσεις εργατικής Νομοθεσίας
- Εγκλήματα κατά του Περιβάλλοντος
- Οργανωμένο Έγκλημα

Το BIOHELLAS στα πλαίσια της αξιολόγησης αναφορικά με τις παράνομες δραστηριότητες, τα κριτήρια, τα οποία μεταξύ άλλων λαμβάνονται υπόψη είναι:

- Η σοβαρότητα, όπως το ύψος της ποινής ή του προστίμου, το μέγεθος της ζημιάς.
- Η δημοσιότητα αναφορικά με το εάν η παράνομη δραστηριότητα έχει δημοσιοποιηθεί ή μπορεί να δημοσιοποιηθεί
- Το στάδιο της διαδικασίας, όπως εάν η παράνομη δραστηριότητα είναι υπό διερεύνηση, εάν υπάρχουν κατηγορίες και διενεργείται δίκη και εάν έχει υπάρξει καταδίκη
- Η επίπτωση στην πιστοποίηση αναφορικά με το εάν επηρεάζεται η αξιοπιστία της πιστοποίησης
- Ο κίνδυνος φήμης με την έννοια ότι μπορεί να επέλθει βλάβη στο BIOHELLAS

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 7 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

Το BIOHELLAS μπορεί να αντλήσει πληροφορίες από :

- Δημοσιεύματα από Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Ανακοινώσεις Δημοσίων Αρχών
- Καταγγελίες Τρίτων
- Δικαστικές Αποφάσεις
- Επίσημες πληροφορίες από διάφορους Δημόσιους και Ιδιωτικούς Φορείς

Το BIOHELLAS μετά από την συλλογή των πληροφοριών προβαίνει στην απόφαση για την απόρριψη της αίτησης πιστοποίησης ή την λύση της σύμβασης και ενημερώνει γραπτώς τον πελάτη για την απόφαση.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλλει εκ νέου αίτηση πιστοποίησης εφόσον:

- Έχουν ολοκληρωθεί οι έλεγχοι χωρίς καταδίκη
- Έχει υποβληθεί επαρκής τεκμηρίωση, εκ μέρους του πελάτη, τα οποία αίρουν τους κινδύνους, οι οποίοι οδήγησαν στην απόρριψη της αίτησης ή την λύση της σύμβασης
- Έχει παρέλθει εύλογο χρονικό διάστημα

6.2. Επιθεώρηση

Η επιθεώρηση στην επιχείρηση του πελάτη περιλαμβάνει :

- Την διενέργεια επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.
- Τον έλεγχο των εγγράφων τεκμηρίωσης – Διαδικασίες, Αρχεία, Αποφάσεις, Μετρήσεις κ.α. – καθώς και της εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης.

Για την επιθεώρηση επιλέγεται Ομάδα Επιθεώρησης, η οποία αποτελείται από έναν ή περισσότερους επιθεωρητές καθώς και εμπειρογνώμονες, ανάλογα με το αντικείμενο της δραστηριότητας και το μέγεθος της επιχείρησης. Τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης διαθέτουν την απαιτούμενη γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία ανάλογα με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης της επιχείρησης. Κατά την διάρκεια της επιθεώρησης εκτός από την Ομάδα Επιθεώρησης μπορούν να παρευρίσκονται αξιολογητές του Ε.ΣΥ.Δ, στα πλαίσια αξιολόγησης του BIOHELLAS ή/και εκπαιδευόμενοι επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης του BIOHELLAS. Για τις περιπτώσεις αυτές ο πελάτης ενημερώνεται εγκαίρως και πριν από την επιθεώρηση από το BIOHELLAS.

Το BIOHELLAS διασφαλίζει την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα των επιθεωρητών καθώς και των εμπειρογνομώνων, ωστόσο ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης εάν συντρέχουν σοβαροί λόγοι, τους οποίους οφείλει να τεκμηριώσει προς υποστήριξη του αιτήματος.

Κατά την διάρκεια της επιθεώρησης μπορεί να παρίσταται ο σύμβουλος του πελάτη, μετά από συμφωνία μεταξύ των δύο μερών. Ο σύμβουλος, σε κάθε περίπτωση, δεν επιτρέπεται να παρεμβαίνει στην επιθεώρηση – παρευρίσκεται μόνο ως παρατηρητής – εκτός και εάν ο πελάτης του έχει παραχωρήσει αρμοδιότητες σχετικής θέσης εργασίας, οπότε και επιθεωρείται σε σχέση με τις αρμοδιότητες του.

Με την ολοκλήρωση της επιθεώρησης ο Επικεφαλής Επιθεωρητής συμπληρώνει την Έκθεση Επιθεώρησης, υποβάλλοντας ουσιαστικά την εισήγηση του για την συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης με τις απαιτήσεις του εκάστοτε Σχήματος Πιστοποίησης, με πλήρη τεκμηρίωση των καταγραφών του.

Ως **Μη Συμμόρφωση** ορίζεται η μη ικανοποίηση μιας προδιαγεγραμμένης απαίτησης του Προτύπου στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 8 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

Η Μη Συμμόρφωση μπορεί:

- Να αρθεί μετά από την υλοποίηση των αναγκαίων διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών
- Να οδηγήσει στην αναστολή ή την ανάκληση του πιστοποιητικού ή και την απόρριψη της πιστοποίησης

Στην περίπτωση καταγραφής Μη Συμμορφώσεων, κατά την διάρκεια της επιθεώρησης, ο πελάτης οφείλει να περιγράψει τις διορθώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες, στις οποίες θα προβεί, όπως επίσης να ορίσει το χρονικό διάστημα για την άρση των Μη Συμμορφώσεων. Με βάση την βαρύτητα των Μη Συμμορφώσεων καθορίζεται η ανάγκη παρακολούθησης της άρσης των Μη Συμμορφώσεων σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα ή την αξιολόγηση των διορθωτικών ενεργειών σε επόμενη επιθεώρηση.

6.3. Απόφαση Συμμόρφωσης

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης του BIOHELLAS ορίζει Αξιολογητή, προκειμένου να αξιολογηθεί ο φάκελος της επιθεώρησης του πελάτη.

Με ευθύνη του Υπευθύνου Πιστοποίησης διασφαλίζεται ότι ο Αξιολογητής, ο οποίος ορίζεται:

- Δεν έχει συμμετοχή στην Ομάδα Επιθεώρηση του πελάτη, τον οποίο αξιολογεί και
- Είναι καταχωρημένος στον Κατάλογο Εγκεκριμένων Αξιολογητών για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης.

Ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την απόφαση συμμόρφωσης καθώς και τις περαιτέρω ενέργειες, εφόσον αυτές απαιτούνται.

6.4. Χορήγηση Πιστοποιητικού

Στην περίπτωση όπου η Απόφαση Συμμόρφωσης είναι θετική, εκδίδονται τα απαιτούμενα έγγραφα συμμόρφωσης από το Τμήμα Πιστοποίησης.

Το σύνολο των εγγράφων, τα οποία χορηγούνται από το BIOHELLAS, τα οποία αφορούν στην πιστοποίηση του πελάτη, αποτελούν ιδιοκτησία του BIOHELLAS.

7. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η διατήρηση των εγγράφων συμμόρφωσης προϋποθέτει την συνεχή τήρηση από τον πελάτη του συνόλου των υποχρεώσεων του, οι οποίες προκύπτουν από το Σχήμα Πιστοποίησης κατά περίπτωση και σύμφωνα με τους ειδικούς κανονισμούς πιστοποίησης, την σύμβαση με το BIOHELLAS κ.ο.κ..

Με σκοπό την συνεχή παρακολούθηση της συμμόρφωσης των πελατών το BIOHELLAS προβαίνει σε περιοδικές επιθεωρήσεις επιτήρησης ή και συμπληρωματικές – έκτακτες επιθεωρήσεις, οι οποίες δύναται να πραγματοποιηθούν με σύντομη προειδοποίηση στον πελάτη.

Ανάγκη για συμπληρωματικές – έκτακτες επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται στις εξής περιπτώσεις:

- Υπάρχουν σημαντικές τροποποιήσεις στις δραστηριότητες του πελάτη και αφορούν στο αντικείμενο του πεδίου πιστοποίησης, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την συμμόρφωση με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις. Οι τροποποιήσεις αυτές μπορεί να αφορούν στο Σύστημα Διαχείρισης, στις διεργασίες ή ακόμα και στις εγκαταστάσεις του πελάτη.
- Υπάρχει αναστολή πιστοποίησης και υπάρχει η ανάγκη επαλήθευσης διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών.
- Υπάρχουν στοιχεία, τα οποία απαιτούν άμεση διερεύνηση, όπως καταγγελίες, παράπονα τρίτου μέρους, παραβάσεις καταγεγραμμένες από τις Αρμόδιες Αρχές κ.λ.π..

Η συχνότητα διεξαγωγής των επιθεωρήσεων καθορίζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1. Η επιθεώρηση επιτήρησης πραγματοποιείται τουλάχιστον μία (1) φορά ανά

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 9 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους επαναπιστοποίησης, ενώ η πρώτη επιθεώρηση κατόπιν της αρχικής αξιολόγησης δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία της απόφασης πιστοποίησης. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης πραγματοποιείται πριν από την λήξη του πιστοποιητικού συμμόρφωσης του πελάτη.

Στα πλαίσια του προγραμματισμού των επιθεωρήσεων λαμβάνονται υπόψη:

- Τα ευρήματα των προηγούμενων επιθεωρήσεων
- Το μέγεθος και η δραστηριότητα της επιχείρησης
- Η επικινδυνότητα και πιθανές πληροφορίες, οι οποίες υποδηλώνουν ανεπαρκή εφαρμογή του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης.

Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση καταγραφούν Μη Συμμορφώσεις, αυτές πρέπει να αίρονται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, το οποίο συμφωνείται μεταξύ του BIOHELLAS και του πελάτη. Ενδεχομένως η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών από το BIOHELLAS μπορεί να απαιτήσει ακόμα και την διενέργεια έκτακτης επιθεώρησης. Εάν ο πελάτης δεν ολοκληρώσει την άρση των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών στο συμφωνηθέν χρονικό διάστημα, το BIOHELLAS μπορεί να ενεργοποιήσει την διαδικασία της ανάκλησης του πιστοποιητικού συμμόρφωσης, το οποίο έχει χορηγηθεί.

Κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση **υποχρεούται** να ενημερώνει εγγράφως το αρμόδιο τμήμα Πιστοποίησης του BIOHELLAS για οποιαδήποτε σχεδιαζόμενη τροποποίηση στο Σύστημα Διαχείρισης ή το Πεδίο Πιστοποίησης. Στις περιπτώσεις αυτές το Τμήμα Πιστοποίησης ανασκοπεί και αξιολογεί τις αλλαγές και αποφασίζει εάν απαιτείται η διενέργεια συμπληρωματικής ή έκτακτης επιθεώρησης.

Ως σημαντικές τροποποιήσεις αναφέρονται ενδεικτικά:

- Αλλαγή ιδιοκτησίας ή έδρας της επιχείρησης.
- Αλλαγή υπευθύνων για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης.
- Αλλαγή θέσεως των εγκαταστάσεων της επιχείρησης.
- Προσθήκη νέων δραστηριοτήτων, διεργασιών ή προϊόντων στο Πεδίο Πιστοποίησης.

Εάν κατά την διάρκεια της επιθεώρησης εντοπισθούν τροποποιήσεις, οι οποίες επηρεάζουν την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης και δεν έχει γίνει προγενέστερη ενημέρωση του BIOHELLAS, το γεγονός αυτό μπορεί να αποτελέσει αιτία ενεργοποίησης της διαδικασίας ανάκλησης του χορηγηθέντος πιστοποιητικού συμμόρφωσης.

8. ΙΣΧΥΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η διάρκεια ισχύος των χορηγούμενων πιστοποιητικών εξαρτάται από το είδος της επιχείρησης καθώς και τις απαιτήσεις των Τυποποιητικών Εγγράφων Πιστοποίησης, αλλά αυτή δεν υπερβαίνει σε διάρκεια τα τρία (3) έτη.

9. ΕΠΕΚΤΑΣΗ Η ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Εφόσον ο πελάτης επιθυμεί την επέκταση ή τον περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης οφείλει να υποβάλλει γραπτώς την αντίστοιχη τεκμηρίωση.

Στην περίπτωση της επέκτασης ακολουθείται ή ίδια διαδικασία με την αρχική αίτηση, ενώ στην περίπτωση περιορισμού του υπάρχοντος πεδίου πιστοποίησης, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης μετά την ανασκόπηση της υποβαλλόμενης τεκμηρίωσης, αποφασίζει για την πραγματοποίηση επαναξιολόγησης ή όχι, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης στις απαιτήσεις του εκάστοτε Σχήματος Πιστοποίησης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ: 1		ΣΕΛΙΔΑ 10 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

10. ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΟΤΥΠΟΥ ΤΟΥ BIOHELLAS

Κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση και εφόσον επιτρέπεται από τα κανονιστικά έγγραφα του Σχήματος Πιστοποίησης καθώς και από τις απαιτήσεις της κείμενης εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας, μπορεί να χρησιμοποιήσει το λογότυπο του BIOHELLAS σε έγγραφα, έντυπα και διαφημιστικό υλικό της επιχείρησης, με ορθό τρόπο, έτσι ώστε να μην προκαλείται παραπλάνηση του καταναλωτή και των ενδιαφερόμενων μερών. Το λογότυπο πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης δεν χρησιμοποιείται σε προϊόντα, συσκευασίες προϊόντων, εκθέσεις εργαστηριακών δοκιμών, διακριβώσεις ή επιθεωρήσεων όπως επίσης δεν χρησιμοποιείται με τρόπο, ο οποίος υποδηλώνει ότι το προϊόν είναι πιστοποιημένο. Το BIOHELLAS ενημερώνει την επιχείρηση για τις προδιαγραφές εφαρμογής και τις απαιτήσεις.

Το λογότυπο καθορίζεται με βάση τις προδιαγραφές εφαρμογής του λογότυπου, οι οποίες έχουν ορισθεί από το BIOHELLAS καθώς και της κείμενης νομοθεσίας, ενώ η επιχείρηση έχει το δικαίωμα να κάνει χρήση του σε όλα τα έντυπα, θέσεις και διαφημιστικό υλικό, κατόπιν εγκρίσεως του BIOHELLAS. Η επιχείρηση πρέπει πριν από την χρήση του λογότυπου να ενημερώσει γραπτώς το BIOHELLAS με την αποστολή των μακετών του συνόλου των εγγράφων, πριν αυτές εκτυπωθούν.

Η χρήση του λογότυπου του BIOHELLAS πρέπει να σχετίζεται με σαφή τρόπο με τον διακριτικό τίτλο της επιχείρησης και να σχετίζεται αποκλειστικά με το πεδίο εφαρμογής του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης. Το λογότυπο αναφέρεται στην συμμόρφωση της επιχείρησης με βάσει τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται με τρόπο, ο οποίος δημιουργεί σύγχυση ή παραπλάνηση του καταναλωτικού κοινού.

Το λογότυπο μπορεί να τοποθετηθεί σε διαστάσεις αναλογικές ως προς το υπόδειγμα, το οποίο χορηγεί το BIOHELLAS. Οι ενδείξεις αυτές, πέραν της ελληνικής γλώσσας, μπορούν να αναγράφονται μεταφρασμένες και σε άλλες γλώσσες. Για οποιαδήποτε άλλη χρήση επιθυμεί ο πελάτης και δεν αναφέρεται στον παρόντα Κανονισμό, πρέπει να επικοινωνήσει με το Τμήμα Πιστοποίησης.

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

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

11. ΔΙΑΚΟΠΗ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο πελάτης έχει την δυνατότητα, κάθε χρονική στιγμή, εάν το επιθυμεί, να αποποιηθεί την χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνει γραπτώς το BIOHELLAS και έχει την υποχρέωση να επιστρέψει το Πιστοποιητικό, το οποίο του έχει χορηγηθεί.

Το BIOHELLAS έχει το δικαίωμα να καταγγείλει μονομερώς και αζημίως την σύμβαση, όταν ο πελάτης δεν έχει εκπληρώσει με συνέπεια τις οικονομικές του υποχρεώσεις.

12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης για επαγγελματικούς σκοπούς, ειδικότερα στις περιπτώσεις προσφορών, συμφωνιών, επιβεβαίωσης παραγγελιών, για σκοπούς προβολής και για απόδειξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του εκάστοτε Σχήματος Πιστοποίησης.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα προσφυγής κατά των ευρημάτων, αποτελεσμάτων επιθεώρησης καθώς και των αποφάσεων του BIOHELLAS, μέσω της διαδικασίας υποβολής ένστασης.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 11 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

13. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κάθε πιστοποιημένος πελάτης υποχρεούται:

- Να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του BIOHELLAS, όταν κάνει σχετικές αναφορές σχετικά με την πιστοποίηση του στα ΜΜΕ, όπως στο διαδίκτυο ή σε διαφημιστικό υλικό.
- Να αποφεύγει δηλώσεις σχετικά με την πιστοποίηση, οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν παραπλανητικές, όπως επίσης να αποφεύγει την παραπλανητική χρήση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.
- Να διακόπτει άμεσα οποιαδήποτε χρήση, διαφήμιση ή αναφορά στο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, στην περίπτωση αναστολής ή ανάκλησης του.
- Να τροποποιεί το σύνολο του διαφημιστικού υλικού, στο οποίο υπάρχουν αναφορές στο Πεδίο Πιστοποίησης, στην περίπτωση περιορισμού του Πεδίου Πιστοποίησης.
- Να χρησιμοποιεί την Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης με τέτοιο τρόπο ώστε να μην δίνεται η εντύπωση ότι τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα.
- Να προβάλλει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης μόνο για τις δραστηριότητες και τις εγκαταστάσεις, οι οποίες περιλαμβάνονται στο Πεδίο Πιστοποίησης.
- Να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης με ορθό τρόπο ώστε να μην πλήττεται τόσο η φήμη και αξιοπιστία του BIOHELLAS, όσο και του συστήματος πιστοποίησης.
- Να γνωστοποιεί στο BIOHELLAS τις ειδικές νομοθετικές απαιτήσεις, οι οποίες αφορούν στο πλαίσιο λειτουργίας καθώς και των προϊόντων της επιχείρησης.
- Να συμμορφώνεται, με δική του ευθύνη, με τις απαιτήσεις του Προτύπου και των κανονιστικών εγγράφων (διεθνή και εθνική νομοθεσία), για το Πεδίο Πιστοποίησης. Με δική του ευθύνη θα πρέπει να εφαρμόζει το σύνολο των διεργασιών συνεχώς και αποτελεσματικά.
- Να εφαρμόζει, εντός του καθορισμένου χρονικού διαστήματος, τις διορθώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες με τρόπο αποτελεσματικό, για την άρση των Μη Συμμορφώσεων και να υποβάλλει το σύνολο των πληροφοριών και της τεκμηρίωσης στο BIOHELLAS.
- Να δέχεται την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων και να επιτρέπει την πρόσβαση στο σύνολο των εγκαταστάσεων για την διεξαγωγή τους.
- Να παρέχει πρόσβαση τις εγκαταστάσεις του, όπως και στις εγκαταστάσεις των υπεργολάβων του, στους επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες και παρατηρητές του BIOHELLAS, καθώς και στις ομάδες αξιολόγησης του Ε.ΣΥ.Δ. για τους σκοπούς αξιολόγησης του BIOHELLAS. Επίσης να παρέχει απρόσκοπτη πρόσβαση στους εντεταλμένους από εθνικά, ευρωπαϊκά ή διεθνή όργανα, τα οποία εκτελούν υπηρεσίες αξιολόγησης του Ε.ΣΥ.Δ. κατά τις αξιολογήσεις που διενεργεί το Ε.ΣΥ.Δ. στο BIOHELLAS και τους πελάτες του.
- Να επιστρέψει άμεσα στο BIOHELLAS το σύνολο των εγγράφων πιστοποίησης, στην περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού
- Να ενημερώνει άμεσα το BIOHELLAS για τις αλλαγές στις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης, οι οποίες δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης για το οποίο έχει πιστοποιηθεί
- Να μην επιφέρει αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης χωρίς την πρότερη γραπτή ενημέρωση του BIOHELLAS σύμφωνα με τους ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.
- Να τηρεί τα απαιτούμενα αρχεία, διαδικασίες και έγγραφα, τα οποία απαιτούνται από το εκάστοτε Σχήμα Πιστοποίησης.
- Να τηρεί Αρχείο Παραπόνων πελατών, τα οποία είναι σχετικά με το πεδίο της πιστοποίησης του, καθώς και το αρχείο με τις διορθώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες, οι οποίες έχουν υλοποιηθεί.
- Όταν παρέχει αντίγραφα εγγράφων Πιστοποίησης σε τρίτους τα έγγραφα πρέπει να αναπαράγονται στο σύνολο τους.
- Να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 12 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

14. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΟΥ BIOHELLAS

- Το BIOHELLAS πραγματοποιεί τις επιθεωρήσεις και τις αξιολογήσεις των πελατών του με τρόπο αμερόληπτο, αντικειμενικό και εχέμυθο
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες – επιθεωρητές & εμπειρογνώμονες - του BIOHELLAS, καθώς και τα μέλη του ΑΣΠ, που συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης, έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση, εξειδίκευση και εμπειρία, ενώ λειτουργούν στα πλαίσια των διαδικασιών και των κανονισμών του BIOHELLAS και όλοι δεσμεύονται από την Δήλωση Εμπιστευτικότητας.
- Το BIOHELLAS έχει την ευθύνη της επιλογής, της εκπαίδευσης, αξιολόγησης και επίβλεψης του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών του, της οργάνωσης της επιθεώρησης και της λήψης των αποφάσεων αναφορικά με την 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
- Στην περίπτωση όπου ο πελάτης τεκμηριώσει παράπονα για την αντικειμενικότητα συγκεκριμένης επιθεώρησης, το BIOHELLAS, προβαίνει σε νέα επιθεώρηση με δικά της έξοδα και διαφορετική σύνθεση ομάδας επιθεώρησης.
- Το BIOHELLAS παρέχει οποιαδήποτε διευκόλυνση για την διενέργεια επιθεώρησης δεύτερου μέρους σε αρμόδιους φορείς.
- Το BIOHELLAS δεν ευθύνεται σε περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελλειψματικά προϊόντα της πιστοποιημένης επιχείρησης. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει *αμέσως* και *γραπτώς* το BIOHELLAS.
- Το BIOHELLAS διατηρεί κατάλογο με τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις.
- Το BIOHELLAS γνωστοποιεί στους πελάτες του, με κάθε πρόσφορο μέσο, τις μεταβολές στις απαιτήσεις του Συστήματος Πιστοποίησης, όπως Κανονισμοί, Πρότυπα, προδιαγραφές κ.α..
- Το BIOHELLAS συμμορφώνεται με τους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες των φορέων, οι οποίοι το εποπτεύουν.
- Το BIOHELLAS ενημερώνει το Ε.ΣΥ.Δ. για τις αλλαγές και να τις γνωστοποιεί εντός των προθεσμιών, οι οποίες προβλέπονται και απαιτούνται στον Κανονισμό και τις διαδικασίες του.

15. ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ – ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Το BIOHELLAS μπορεί να προβεί σε μη χορήγηση πιστοποιητικού, αναστολή καθώς και ανάκληση των χορηγηθέντων πιστοποιητικών – αποκαλούμενα ως κυρώσεις.

Την απόφαση για τις κυρώσεις τη λαμβάνει ο αξιολογητής, στα πλαίσια της αξιολόγησης του φακέλου της επιθεώρησης του πελάτη.

Ενδεικτικά οι λόγοι, οι οποίοι μπορούν να οδηγήσουν σε αναστολή – ανάκληση πιστοποιητικού είναι:

- Παρατυπία σχετικά με τα Πρότυπα, την κείμενη Νομοθεσία ή τους Κανονισμούς Πιστοποίησης.
- Την μη τήρηση των καθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων υλοποίησης των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών, για τις οποίες έχει δεσμευτεί ο πελάτης, προκειμένου να αρθούν οι εντοπισμένες Μη Συμμορφώσεις.
- Άρνηση πραγματοποίησης επιθεώρησης ή παρεμπόδιση ή/και παραπλάνηση των επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων κατά την διάρκεια της επιθεώρησης.
- Καταφανής ή παρατεταμένη παράβαση.

Η αναστολή πιστοποιητικού γνωστοποιείται στον πελάτη γραπτώς. Οι διορθώσεις και οι διορθωτικές ενέργειες καθορίζονται από τον πελάτη, ενώ γίνεται συμφωνία με το BIOHELLAS για τον χρόνο υποβολής

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 13 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

των διορθωτικών ενεργειών. Ο χρόνος υποβολής και ολοκλήρωσης των διορθωτικών ενεργειών ποικίλλει ανάλογα με την αιτία και το είδος την Μη Συμμόρφωσης, η οποία οδήγησε στην αναστολή του Πιστοποιητικού. Η διάρκεια αναστολής του Πιστοποιητικού δεν μπορεί να ξεπεράσει του **έξι (6)** μήνες.

Κατά την διάρκεια της αναστολής του πιστοποιητικού απαγορεύεται στον πελάτη κάθε χρήση του πιστοποιητικού ή/και του λογοτύπου του BIOHELLAS. Το BIOHELLAS σημαίνει ανάλογα την αναστολή του πιστοποιητικού στον αντίστοιχο Κατάλογο των πιστοποιημένων επιχειρήσεων καθώς και στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της IAF (<https://www.iafcertsearch.org/>).

Όταν εκπληρωθούν οι προκαθορισμένοι όροι, πραγματοποιείται άρση της αναστολής και το BIOHELLAS ενημερώνει γραπτώς τον πελάτη.

Στην περίπτωση, όπου οι δεν υλοποιούνται οι διορθωτικές ενέργειες, πραγματοποιείται ανάκληση του Πιστοποιητικού, ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης, ενώ το BIOHELLAS σημαίνει ανάλογα την ανάκληση του πιστοποιητικού στον αντίστοιχο Κατάλογο των πιστοποιημένων επιχειρήσεων καθώς και στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της IAF (<https://www.iafcertsearch.org/>).

Στη περίπτωση της ανάκλησης του πιστοποιητικού ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει στο BIOHELLAS το σύνολο των πρωτοτύπων πιστοποιητικών εγγράφων, τα οποία του έχουν χορηγηθεί.

16. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το BIOHELLAS τηρεί ενήμερο Κατάλογο πιστοποιημένων επιχειρήσεων, ο οποίος περιλαμβάνει τον κωδικό και την επωνυμία της επιχείρησης, την διεύθυνση το πρότυπο και το πεδίο Πιστοποίησης, ενώ επικαιροποιεί και την ηλεκτρονική πλατφόρμα της IAF (<https://www.iafcertsearch.org/>). Στην περίπτωση αιτήματος από τρίτο ενδιαφερόμενο μέρος αναφορικά με την ισχύ ενός πιστοποιητικού, το BIOHELLAS παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες, χωρίς να δίνει πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Το BIOHELLAS τηρεί σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων το σύνολο των ενταγμένων επιχειρήσεων, όπου καταχωρούνται επιχειρήσεις, οι οποίες έχουν ενταχθεί στο σύστημα πιστοποίησης και έχουν υπογράψει σύμβαση με το BIOHELLAS.

17. ΠΑΡΑΠΟΝΑ – ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση ή και τρίτο μέρος, έχει το δικαίωμα έκφρασης παραπόνου - προφορικά ή εγγράφως – προς το BIOHELLAS.

Παράπονο: Κάθε γραπτή ή προφορική έκφραση δυσaréσκειας, η οποία υποβάλλεται στο BIOHELLAS, από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος, σχετικά με τις δραστηριότητες του BIOHELLAS, όπως η διεξαγωγή επιθεωρήσεων, μη τήρηση εχεμύθειας, διοικητικά ή οικονομικά ζητήματα, συμπεριφορά προσωπικού, καθυστερήσεις. Στην ίδια κατηγορία εμπίπτουν και τα παράπονα τρίτων μερών, τα οποία αφορούν πιστοποιημένες επιχειρήσεις από το BIOHELLAS.

Ένσταση: Γραπτό επίσημο αίτημα από πιστοποιημένη επιχείρηση για επανεξέταση απόφασης, η οποία έχει ληφθεί σχετικά με την πιστοποίηση του (Μη χορήγηση, ανάκληση, αναστολή πιστοποιητικού, καταγραφή Μη Συμμορφώσεων).

Εξουσιοδοτημένο προσωπικό του BIOHELLAS, μη εμπλεκόμενο με το παράπονο, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των απαραίτητων πληροφοριών, αξιολογεί το παράπονο και προχωρά σε διερεύνηση εντός του Φορέα και αποφασίζει και για τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες.

Εάν το παράπονο είναι τρίτου μέρους, δηλαδή αφορά σε πιστοποιημένη επιχείρηση από το BIOHELLAS και αφορά σε αρμοδιότητες του BIOHELLAS, για την διερεύνηση του πραγματοποιείται επικοινωνία με την πιστοποιημένη επιχείρηση.

Μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος υπέβαλλε το παράπονο.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	ΤΙΤΛΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ			
ΚΩΔΙΚΟΣ: G-KAN01_17021-1	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ:1		ΣΕΛΙΔΑ 14 ΑΠΟ 14	
ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	14/10/2026	

Στην περίπτωση παραπόνου τρίτου μέρους, μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης, το BIOHELLAS σε συνεργασία με την πιστοποιημένη επιχείρηση και τον υποβάλλοντα το παράπονο έχει το δικαίωμα να καθορίσει εάν το αντικείμενο του παραπόνου θα πρέπει να δημοσιοποιηθεί και σε ποια έκταση.

Κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση έχει το δικαίωμα να υποβάλει τεκμηριωμένη ένσταση εντός **ενός (1) μηνός** από την ημερομηνία της απόφασης, ενώ ενημερώνεται για την παραλαβή της, από το BIOHELLAS, εντός **δύο (2) εργάσιμων** ημερών.

Για την εξέταση της ένστασης συγκροτείται η Επιτροπή Ενστάσεων, η λειτουργία της οποίας διέπεται από τον Κανονισμό Λειτουργίας Επιτροπής Ενστάσεων (**Κ 02**) και εξετάζει την ένσταση εντός **δεκαπέντε (15) ημερών** από την υποβολή της ένστασης και αφού η ενιστάμενη επιχείρηση έχει καταβάλει στο BIOHELLAS το χρηματικό ποσό, το οποίο απαιτείται, σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης.

Κατά την συνεδρίαση της Επιτροπής Ενστάσεων ο εκπρόσωπος της ενιστάμενης επιχείρησης έχει το δικαίωμα παρουσίας, προκειμένου να παρουσιάσει την άποψη του, χωρίς η παρουσία του να είναι υποχρεωτική και δεν επηρεάζει την λήψη της απόφασης.

Για κάθε δραστηριότητα, για την οποία αφορά η ένσταση μπορεί να προσκληθούν στην Επιτροπή Ενστάσεων για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών επί τεχνικών θεμάτων εξωτερικοί σύμβουλοι και πραγματογνώμονες, των οποίων εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία. Το σύνολο των συμμετεχόντων ενημερώνονται εκ των προτέρων για το περιεχόμενο της ένστασης, τον τόπο και την ημερομηνία σύγκλησης της Επιτροπής.

Η απόφαση εκδίδεται σε διάστημα **ενός (1) μηνός** από την ημερομηνία υποβολής της ένστασης και είναι τελεσίδικη και εφαρμόζεται από όλα τα αντισυμβαλλόμενα μέρη και η απόφαση δεν μπορεί να τροποποιηθεί ή να αρθεί από οποιοδήποτε άλλο όργανο. Μέχρι την έκδοση της απόφασης επί της ενστάσεως, ισχύει η προηγούμενη απόφαση.

Μετά την λήψη της απόφαση ενημερώνεται η ενιστάμενη επιχείρηση εντός **πέντε (5) εργάσιμων ημερών**. Αντίγραφα της απόφασης της Επιτροπής Ενστάσεων εκδίδονται για κάθε ενδιαφερόμενο.

Τα τέλη για την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή Ενστάσεων καθορίζονται από τον Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών Πιστοποίησης και καταβάλλονται από την ενιστάμενη επιχείρηση πριν από την σύγκληση της Επιτροπής.

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

18. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

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

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

19. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Υπηρεσιών Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις μερικώς ή στο σύνολο του, μόνο κατόπιν έγκρισης του Γενικού Διευθυντή του BIOHELLAS. Οι αλλαγές και οι αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται μέσω της ιστοσελίδας του BIOHELLAS και η προσαρμογή των πελατών στις νέες απαιτήσεις επιβεβαιώνονται κατά την επόμενη επιθεώρηση του πελάτη.