

## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΩΝ**

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποιήσεων και Ελέγχων αφορά τις συμβάσεις που συνάπτει η Ε.Τ.Ε.Α. με τους πελάτες της τόσο για τον Έλεγχο και την πιστοποίηση Ανελκυστήρων και Ανυψωτικών Συστημάτων, όσο και για την πιστοποίηση Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας και περιγράφει τους όρους και τις προϋποθέσεις χορηγήσεως των σχετικών πιστοποιητικών από την Ε.Τ.Ε.Α.

### **1. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ Ε.Τ.Ε.Α.**

Η Ε.Τ.Ε.Α. παρέχει υπηρεσίες ελέγχου, αξιολόγησης και πιστοποίησης προϊόντων (Ανελκυστήρων και Ανυψωτικών Συστημάτων) και Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, λειτουργώντας με αμεροληψία και σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας και το Εγχειρίδιο Διαδικασιών της εταιρίας. Σημειώνεται ότι η Ε.Τ.Ε.Α. διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τις λειτουργικές της διαδικασίες στα πλαίσια της διαρκούς βελτίωσης των μεθόδων εργασίας της και των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

### **2. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

Ο πελάτης έχει την ευθύνη να προμηθεύσει την Ε.Τ.Ε.Α. με όλα τα έγγραφα, στοιχεία, πληροφορίες και διευκολύνσεις ώστε η Ε.Τ.Ε.Α. να μπορέσει να του παρέχει τις υπηρεσίες ελέγχου, αξιολόγησης και πιστοποίησης που της αναθέτει.

Ο πελάτης έχει την ευθύνη να τηρεί αρχείο όλων των παραπόνων πελατών του που του γίνονται γνωστά και σχετίζονται με την συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις του σχετικού προτύπου, καθώς και τεκμηρίωση των ενεργειών που ανέλαβε για την αντιμετώπιση των παραπόνων.

Τα στοιχεία αυτά πρέπει να τα γνωστοποιεί στην Ε.Τ.Ε.Α. όταν του ζητούνται (π.χ. στο πλαίσιο των επιθεωρήσεων εποπτείας).

### **3. ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Το κόστος της πιστοποίησης περιλαμβάνεται στην προσφορά της Ε.Τ.Ε.Α. που επισυνάπτεται. Το κόστος αυτό έχει προσδιοριστεί θεωρώντας ότι οι πληροφορίες που παρείχε ο πελάτης είναι ακριβείς και πλήρεις.

Κάθε άλλη υπηρεσία που δεν περιλαμβάνεται στην συνημμένη προσφορά, χρεώνεται ως πρόσθετη εργασία με τον τρέχοντα τιμοκατάλογο της Ε.Τ.Ε.Α.

Όλες οι τιμές δεν περιλαμβάνουν Φ.Π.Α. ο οποίος επιβαρύνει τον πελάτη.

Ο πελάτης οφείλει να εξοφλήσει τα τιμολόγια εντός 28 ημερών από την ημερομηνία έκδοσής τους.

Η Ε.Τ.Ε.Λ. δεν εκδίδει τα σχετικά πιστοποιητικά εφόσον δεν έχουν εξοφληθεί τα σχετικά τιμολόγια παροχής υπηρεσιών.

#### 4. ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΣ

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να τερματίσει την σχετική Σύμβαση Έργου:

- 4.1. Με γραπτή ειδοποίηση, τρεις μήνες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λήξεως της συμβάσεως, του ενός από τα συμβαλλόμενα μέρη προς το άλλο.
- 4.2. Αμέσως, εφόσον κάποιος από τους δύο συμβαλλόμενους ειδοποιηθεί από τον άλλο για ουσιαστική παραβίαση των όρων της Συμβάσεως.
- 4.3. Εφόσον κάποιος από τους δύο συμβαλλόμενους τεθεί σε κατάσταση εκκαθάρισης, πτώχευσης κλπ.
- 4.4. Εφόσον κάποιος από τους δύο συμβαλλόμενους παύσει τις εργασίες του.

Εφόσον λήξει η σχετική Σύμβαση Έργου με κάποιον από τους ανωτέρω τρόπους ή με άλλο τρόπο, το σχετικό Πιστοποιητικό της Ε.Τ.Ε.Λ. καθίσταται άκυρο και ο πελάτης οφείλει να παύσει να το χρησιμοποιεί. Θα πρέπει δε να επιστρέψει στην Ε.Τ.Ε.Λ. όλα τα υλικά που σχετίζονται με την πιστοποίηση του και του έχουν χορηγηθεί από αυτή, καθώς και να καταστρέψει τα έντυπά του που φέρουν ένδειξη της πιστοποιήσεώς του από την Ε.Τ.Ε.Λ.

#### 5. ΟΥΣΙΩΔΕΙΣ ΟΡΟΙ

Ο πελάτης συμφωνεί και διαβεβαιώνει την Ε.Τ.Ε.Λ. ότι, κατά την διάρκεια της ισχύος της σχετικής Συμβάσεως, θα συμμορφώνεται πάντα με κάθε λογική απαίτηση, απαραίτητη για την έκδοση του Πιστοποιητικού, συμπεριλαμβανομένων (μεταξύ άλλων) όλων των προδιαγραφών, κανονισμών, νομοθεσίας οδηγιών, κωδίκων και παρόμοιων εγγράφων που εκδίδονται από αρμόδιους φορείς και στα οποία βασίζονται τα εκδιδόμενα Πιστοποιητικά, ή κάθε άλλη λογική απαίτηση της Ε.Τ.Ε.Λ. απαραίτητη για την έκδοση και διατήρηση σε ισχύ του Πιστοποιητικού, σύμφωνα με τα πρότυπα υψηλής ποιότητας ελέγχων και πιστοποιήσεων που η Ε.Τ.Ε.Λ. ακολουθεί και εφαρμόζει.

Ο πελάτης διαβεβαιώνει την πληρότητα και ακρίβεια όλων των εγγράφων και την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχει στην Ε.Τ.Ε.Λ. στα πλαίσια της σχετικής Συμβάσεως.

Το πιστοποιητικό χορηγείται από την Ε.Τ.Ε.Λ. στον πελάτη ύστερα από θετική εισήγηση του Επιθεωρητή / Αξιολογητή προς τον Διευθυντή Πιστοποιήσεων, η οποία συνοδεύεται από την σχετική τεκμηρίωση της επιθεωρήσεως / αξιολογήσεως, η οποία εγκρίνεται από τον

Διευθυντή Πιστοποιήσεων αφού εξετασθούν όλα τα στοιχεία που τεκμηριώνουν την συμμόρφωση του Προϊόντος / Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας με τις απαιτήσεις του Προτύπου, με βάση το οποίο γίνεται ο Έλεγχος / Πιστοποίηση / Αξιολόγηση.

Ο Επιθεωρητής/Αξιολογητής εισηγείται θετικά μόνο εφόσον έχουν αντιμετωπισθεί με επιτυχία από τον πελάτη όλα τα ευρήματα του Ελέγχου, της Επιθεωρήσεως / Αξιολογήσεως.

Οι αποφάσεις του Διευθυντή Πιστοποιήσεων ελέγχονται ανά εξάμηνο από το Ανώτατο Συμβούλιο Πιστοποιήσεων, το οποίο στελεχώνεται κατά πλειοψηφία από εκπροσώπους σημαντικά ενδιαφερομένων μερών, ανεξάρτητους της Ε.Τ.Ε.Λ., και σκοπό έχει να διασφαλίσει την αμεροληψία της Ε.Τ.Ε.Λ.

Το χορηγούμενο Πιστοποιητικό έχει συγκεκριμένη διάρκεια ισχύος, η οποία αναγράφεται επ' αυτού, και η διατήρησή του από τον πελάτη κατά το χρονικό διάστημα της ισχύος του εξαρτάται από την επιτυχή εκτέλεση των επιθεωρήσεων εποπτείας, οι οποίες εκτελούνται με βάση καθορισμένο πρόγραμμα .

Εφόσον μετά την Πιστοποίηση ο πελάτης πραγματοποιήσει ουσιαστικές αλλαγές στο Προϊόν ή το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας που έχει πιστοποιηθεί, οφείλει να ενημερώσει άμεσα την Ε.Τ.Ε.Λ., ώστε να εκτιμηθεί η αναγκαιότητα έκτακτης επιθεωρήσεως εποπτείας και η συμμόρφωση των αλλαγών με τις απαιτήσεις του Προτύπου που χρησιμοποιήθηκε για την Πιστοποίηση.

Μικρές και μη ουσιώδεις αλλαγές εξετάζονται κατά τις τακτικές επιθεωρήσεις εποπτείας.

Η Ε.Τ.Ε.Λ. διατηρεί το δικαίωμα να ανακαλέσει το Πιστοποιητικό που χορήγησε στον πελάτη της ανά πάσα χρονική στιγμή εντός του χρόνου ισχύος του εφόσον συντρέχει ένας από τους ακόλουθους λόγους:

- εφόσον ο πελάτης δεν ολοκληρώνει τις διορθωτικές ενέργειες που οφείλει στα πλαίσια του συμφωνημένου χρόνου.
- εφόσον ο πελάτης παρουσιάζει μακροχρόνια ασυμφωνία με το Πρότυπο που έχει χρησιμοποιηθεί για την Πιστοποίηση.
- εφόσον ο πελάτης εξακολουθεί να κάνει μη κανονική χρήση του logo.
- εφόσον ο πελάτης δεν ικανοποιήσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Ε.Τ.Ε.Λ.
- εφόσον διαπιστωθεί η μη τήρηση της υποχρέωσης τήρησης αρχείου παραπόνων πελατών από τον πελάτη της Ε.Τ.Ε.Λ.

## 6. ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑ

Με την εξαίρεση της σκόπιμης παραλείψεως / αμέλειας από την πλευρά της Ε.Τ.Ε.Λ. και του προσωπικού της, η Ε.Τ.Ε.Λ. δεν θα φέρει καμία ευθύνη για κάθε απώλεια ή ζημία προκληθεί σε πρόσωπο λόγω παραλείψεων ή λαθών, οποιοσδήποτε ή οτιδήποτε και αν τα προκάλεσε, κατά την διάρκεια εκτελέσεως της αξιολογήσεως, πιστοποιήσεως ή παροχής άλλων υπηρεσιών.

Η Ε.Τ.Ε.Λ. δεν φέρει επίσης καμία ευθύνη για την απόδοση, ασφαλή και σωστή λειτουργία προϊόντων που έχουν πιστοποιηθεί από αυτήν μέσω ελέγχου αντιπροσωπευτικού πρωτοτύπου ή δείγματος.

## 7. ΧΡΗΣΗ LOGO - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Το σύμβολο της Ε.Τ.Ε.Λ. πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο σε συνδυασμό με το λογότυπο του φορέα διαπίστευσης.

Η χρήση από την εταιρία του συνδυασμένου logo δεν πρέπει να αναφέρεται (ούτε εμμέσως) σε πιστοποίηση προϊόντος.

Το συνδυασμένο logo πρέπει να τυπώνεται σε μπλέ και κόκκινο χρώμα, για το τμήμα που αφορά την ΕΤΕΛ και μπλέ χρώμα για το τμήμα του ΕΣΥΔ.

Το συνδυασμένο logo δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για μη διαπιστευμένο πεδίο εφαρμογής.

Το συνδυασμένο logo δεν πρέπει να τοποθετείται ή να εμφανίζεται σε οχήματα ή σημαίες.

Σε περίπτωση που ο πελάτης χορηγήσει αντίγραφο του Πιστοποιητικού που του παραδίδει η Ε.Τ.Ε.Λ. σε τρίτο μέρος, οφείλει να χορηγήσει πλήρες αντίγραφο του Πιστοποιητικού και επ' ουδενί λόγω τμήμα ή απόσπασμα αυτού.

## 8. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Ε.Τ.Ε.Λ. θα διαχειρίζεται όλα τα στοιχεία του πελάτη που περιέχονται σε γνώση της και σε γνώση των υπαλλήλων της, στα πλαίσια της Πιστοποίησης, ως εμπιστευτικά, και θα λαμβάνει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την αποφυγή της αποκαλύψεώς τους σε τρίτους.

## 9. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Κάθε Πελάτης που δεν επιτυγχάνει πιστοποίηση ή το Πεδίο Εφαρμογής (scope) του Πιστοποιητικού του είναι περιορισμένο σε σχέση με την επιθυμία του ή το Πιστοποιητικό του ανακαλείται μπορεί να υποβάλλει ένσταση εναντίον της απόφασης.

Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί να υποβάλλει ένσταση εναντίον απόφασης της εταιρίας (όπως αυτή εκπροσωπείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο στην προκειμένη περίπτωση) πρέπει εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία επίσημης ενημέρωσής του να υποβάλλει εγγράφως στα γραφεία της Ε.Τ.Ε.Α. την σχετική Ένσταση. ***Η ένσταση εξετάζεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος αφού διαπιστώσει ότι αφορά την δραστηριότητα ελέγχου της Ε.Τ.Ε.Α., προγραμματίζει μια σύσκεψη της Επιτροπής Ενστάσεων εντός των επόμενων τριάντα εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της ενστάσεως για την εξέταση της ένστασης. Εφόσον κατά τον έλεγχο από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο διαπιστωθεί ότι η ένσταση δεν αφορά την δραστηριότητα ελέγχου της Ε.Τ.Ε.Α., αυτός επιστρέφει την ένσταση στον πελάτη με τις σχετικές εξηγήσεις.***

Η απόφαση του Διευθύνοντος Συμβούλου θεωρείται σε εκκρεμότητα μέχρι την εξαγωγή του πορίσματος της Επιτροπής Ενστάσεων.

Στην σύσκεψη της Επιτροπής Ενστάσεων, τόσο ο εκπρόσωπος του Πελάτη όσο και της Ε.Τ.Ε.Α. παρουσιάζουν τις θέσεις τους και η απόφαση της Επιτροπής λαμβάνεται με πλειοψηφία. Η απόφαση αυτή μπορεί να κριθεί σε δεύτερο βαθμό, τελεσίδικα, από το Ανώτατο Συμβούλιο Πιστοποιήσεων εφόσον ο Πελάτης το επιθυμεί.

Η απόφαση τόσο της Επιτροπής Ενστάσεων, και εφόσον ζητηθεί κρίση σε δεύτερο βαθμό, του Ανωτάτου Συμβουλίου Πιστοποιήσεων, κοινοποιούνται γραπτώς στον Πελάτη από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

***Όλες οι σχετικές αποφάσεις επί ενστάσεων λαμβάνονται με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και χωρίς καμία διάθεση διάκρισης εις βάρος του πελάτη.***

Αρχεία των συσκέψεων της Επιτροπής Ενστάσεων / Ανωτάτου Συμβουλίου Πιστοποιήσεων τηρούνται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και περιλαμβάνουν τα πρακτικά των συσκέψεων καθώς και τα πορίσματά.

## 10. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κάθε εισερχόμενη σχετική πληροφορία, μέσω ταχυδρομείου, fax και τηλεφώνου καταγράφεται με σαφή αναγνώριση τυχόν παραπόνων τα οποία παραπέμπονται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι λεπτομέρειες των παραπόνων καταγράφονται σε έντυπο Αναφοράς Προβλήματος.

*Αρμόδιος για την διαχείριση των παραπόνων είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο οποίος αφού παραλάβει το παράπονο ενημερώνει τον πελάτη ότι το παρέλαβε και θα προχωρήσει σε διερεύνησή του με επιστολή ή e\_mail.*

*Στην συνέχεια, αφού διαπιστώσει ότι το παράπονο είναι σχετικό με τις υπηρεσίες που παρείχε η εταιρεία, δρομολογεί τις σχετικές διερευνήσεις και διορθωτικές ενέργειες. Αφού αυτές ολοκληρωθούν ή δρομολογηθούν, σε περιπτώσεις που η αντιμετώπιση του παραπόνου είναι χρονοβόρα, , ενημερώνει σχετικά τον πελάτη με επιστολή ή e\_mail.*

Κάθε παράπονο που εμπλέκει την διοίκηση ή τις αρμοδιότητες του Διευθύνοντος Συμβούλου δρομολογείται για διερεύνηση στον Πρόεδρο.

*Η αντιμετώπιση των παραπόνων πελατών από την εταιρεία γίνεται με αντικειμενικότητα και χωρίς καμία διάθεση διάκρισης εις βάρος του πελάτη, αντιμετωπίζεται δε εν γένει ως μια ευκαιρία βελτίωσης των διαδικασιών της εταιρείας.*

*Ο μηχανισμός που ενεργοποιείται για την αντιμετώπιση των παραπόνων πελατών είναι αυτός των Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών.*

Η Διορθωτική Ενέργεια που λήφθηκε για την αποκατάσταση Παραπόνου που έγινε αποδεκτό καταγράφεται στην Αναφορά Προβλημάτων και ανασκοπείται κατά την Ανασκόπηση του Συστήματος.

Ένα Καταγραφικό των Παραπόνων διατηρείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο στο οποίο καταγράφονται όλες οι σχετικές πληροφορίες.