

**CONTROL LIFT A.E.**

**ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΓΚΠ)  
ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

<b>ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ</b> <i>(ΟΝΟΜΑ-ΤΙΤΛΟΣ- ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)</i>	<b>ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ</b> <i>(ΟΝΟΜΑ- ΤΙΤΛΟΣ-ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΥΠΟΓΡΑΦΗ)</i>
Υπεύθυνη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	Γενική Διευθύντρια

**ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ**

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ**

**ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012**

**Περιεχόμενα**

1. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	3
2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	3
3. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ .....	3
4. ΟΡΙΣΜΟΙ .....	4
5. ΣΧΕΤΙΚΑ .....	4
6. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ .....	4
7. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ .....	5
8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	5
8.1 Αίτηση Πιστοποίησης - Προσφορά – Σύμβαση .....	5
8.2 Χρήση αδειών, πιστοποιητικών και σημάτων συμμόρφωσης.....	7
8.3 Δημοσίως διαθέσιμες πληροφορίες .....	7
8.4 Προγραμματισμός Αξιολόγησης .....	7
8.5 Αξιολόγηση .....	7
8.6 Ανασκόπηση .....	8
8.7 Απόφαση Πιστοποίησης .....	8
8.8 Τεκμηρίωση Πιστοποίησης .....	8
8.9 Επιτήρηση .....	8
8.10 Αλλαγές που επηρεάζουν την πιστοποίηση .....	9
9. ΑΡΧΕΙΑ .....	10
10. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ Ή ΣΗΜΑΤΟΣ .....	10
11. ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΜΕΙΩΣΗ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ Ή ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	10
12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.....	12
13. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ .....	14
14. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....	14
15. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ .....	14
16. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ Control Lift A.E. ....	15

**1. Η ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Ο Φορέας Ελέγχου και Πιστοποίησης CONTROL LIFT A.E. έχει νομική υπόσταση με αριθμό καταστατικού 13275/30.7.1999 που εγκρίθηκε από την νομαρχία Αθηνών με Αριθμό Μητρώου Ανωνύμων Εταιρειών 43737/01ΝΤ/Β/99/196. Αντίγραφο του Καταστατικού διατηρείται στα «νομιμοποιητικά έγγραφα» της τεκμηρίωσης.

Η έδρα και οι εγκαταστάσεις της Control Lift A.E. βρίσκονται στην παρακάτω διεύθυνση:

Διεύθυνση: Αλκίφρονος 81 και Αλκμήνης, Κάτω Πετράλωνα Αθήνα, ΤΚ: 118 53

Τηλέφωνα επικοινωνίας: +30 210 9410540 και 542

Fax: +30 210 9410501

E-mail: controlift@gmail.com

**2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Αντικείμενο των υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών της Control Lift A.E. σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO/IEC 17065:2012, είναι η πιστοποίηση των αντικειμένων επιθεώρησης σύμφωνα με το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) του ΕΣΥΔ.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης καθορίζει τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις, αφενός της Control Lift A.E. και αφετέρου του ενδιαφερόμενου πελάτη προς πιστοποίηση των προϊόντων του.

**3. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Η ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα της Control Lift A.E. διασφαλίζεται από το νομικό της πλαίσιο, την οργανωτική της διάρθρωση και τη λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας.

Η Control Lift A.E. έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τις διαδικασίες Δ.41.3 Ανεξαρτησία και Διαχείριση Διακινδυνεύσεων και Δ.77 Εμπιστευτικότητα και Δημόσια Πληροφόρηση.

Τα περιεχόμενα της έκθεσης, μαζί με όποιες άλλες σημειώσεις που γίνονται κατά τη διάρκεια της επίσκεψης επιθεώρησης, είναι αυστηρώς εμπιστευτικά και δεν ανακοινώνονται σε τρίτο μέρος χωρίς τη γραπτή συγκατάβαση της επιχείρησης/οργανισμού, εκτός αν απαιτηθεί από τις εποπτεύουσες αρχές (ΕΣΥΔ κλπ.).

Το προσωπικό της Control Lift A.E. δεσμεύεται εκ του επαγγελματικού απορρήτου και ως εκ τούτου όλα τα έγγραφα, αρχεία, πληροφορίες κ.λπ. ενός πελάτη που αποκτώνται ή διαχειρίζονται κατά την λειτουργία της δραστηριότητας πιστοποίησης θεωρούνται ως αυστηρώς εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς των επαφών με τον πελάτη για την διεξαγωγή των αξιολογήσεων και επιθεωρήσεων.

#### 4. ΟΡΙΣΜΟΙ

- **Πελάτης:** Οργανισμός ή πρόσωπο υπεύθυνο προς ένα φορέα πιστοποίησης για την διασφάλιση της ικανοποίησης των απαιτήσεων πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων προϊόντος.
- **Αξιολόγηση:** Συνδυασμός των λειτουργιών επιλογής και προσδιορισμού των δραστηριοτήτων εκτίμησης της συμμόρφωσης
- **Προϊόν:** Αποτέλεσμα μίας διεργασίας.
- **Διεργασία:** Σύνολο αλληλένδετων ή αλληλοεπιδρώντων δραστηριοτήτων, που μετατρέπει τις εισροές σε αποτελέσματα.
- **Υπηρεσία:** Αποτέλεσμα τουλάχιστον μιας δραστηριότητας που ασκείται κατ' ανάγκη στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και του πελάτη, η οποία είναι γενικά άυλη.
- **Απαίτηση πιστοποίησης:** Συγκεκριμένη απαίτηση, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων προϊόντος, που πληρούνται από τον πελάτη ως προϋπόθεση για την απόκτηση ή διατήρηση πιστοποίησης.
- **Απαίτηση Προϊόντος:** Απαίτηση που σχετίζεται άμεσα με ένα προϊόν, όπως προδιαγράφεται σε πρότυπα ή άλλα κανονιστικά έγγραφα, που προσδιορίζονται από το σχήμα πιστοποίησης.
- **Σχήμα Πιστοποίησης:** Σύστημα πιστοποίησης που σχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα, για τα οποία ισχύουν οι ίδιες εξειδικευμένες απαιτήσεις, κανονισμοί και διαδικασίες.
- **Πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης:** προσδιορισμός των προϊόντων, των διεργασιών ή των υπηρεσιών για τα οποία χορηγείται η πιστοποίηση, του εφαρμοστέου σχήματος πιστοποίησης ή προτύπων και άλλων κανονιστικών εγγράφων, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας δημοσίευσής τους, στην οποία κρίνεται ότι το προϊόν ή τα προϊόντα. η(οι) διεργασία(-ες) ή οι υπηρεσίες συμμορφώνονται.
- **Ιδιοκτήτης σχήματος:** πρόσωπο ή οργανισμός αρμόδιος για την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός συγκεκριμένου σχήματος πιστοποίησης.
- **Φορέας Πιστοποίησης:** Ανεξάρτητος φορέας αξιολόγησης της συμμόρφωσης που διαχειρίζεται σχήματα πιστοποίησης.
- **Αμεροληψία:** παρουσία αντικειμενικότητας

#### 5. ΣΧΕΤΙΚΑ

- ⊙ Εγχειρίδιο Διαχείρισης της Ποιότητας.

#### 6. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

- ⊗ ΓΚΠ: Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων
- ⊗ ΠΠ: Πιστοποίηση Προϊόντων
- ⊗ ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης

**7. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

Για κάθε ιδιαίτερο πεδίο εφαρμογής σχήματος πιστοποίησης ή προτύπου του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης υφίσταται η αντίστοιχη Οδηγία Εργασίας.

Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Προϊόντος περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

A. Αίτηση του Πελάτη.

B. Συμφωνία Πιστοποίησης

Γ. Επιθεώρηση - Δειγματοληψία - Εκτέλεση δοκιμών - Αξιολόγηση - Εξέταση συμμόρφωσης του προϊόντος προς εγκεκριμένο τύπο ή προς τα κατά περίπτωση εφαρμοζόμενα πρότυπα ή κανονιστικά έγγραφα, όπως προβλέπεται από την αντίστοιχη Οδηγία Εργασίας για κάθε επί μέρους προϊόν.

Δ. Απόφαση Χορήγησης ή μη του προβλεπόμενου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Προϊόντος.

E. Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, όποτε και όταν απαιτούνται.

Για να γίνει αποδεκτή η Αίτηση και να ενεργοποιηθεί η διεργασία επιθεώρησης/πιστοποίησης των προϊόντων-υπηρεσιών-διεργασιών εκ μέρους του ΦΠ ο πελάτης θα πρέπει να κάνει αποδεκτό τον παρόντα ΓΚΠ. Για τον σκοπό αυτό στην Αίτηση θα πρέπει ο πελάτης να δηλώνει ρητά ότι έχει λάβει γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα τον ισχύοντα παρόντα ΓΚΠ.

Η χορήγηση των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Προϊόντος, και η εγγραφή του προϊόντος στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Πελατών της Control Lift A.E. γίνεται μόνο μετά την εξόφληση των προβλεπόμενων οικονομικών απαιτήσεων.

**8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ****8.1 Αίτηση Πιστοποίησης - Προσφορά – Σύμβαση**

Οι πελάτες οι οποίοι επιθυμούν πιστοποίηση κάποιου Προϊόντος/Διεργασίας/Υπηρεσίας, υποβάλλουν στην Control Lift A.E. αίτηση, υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο του αιτούντα.

Υποβάλλεται ξεχωριστή αίτηση για κάθε πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης.

Εάν η ανασκόπηση της αίτησης έχει θετικό αποτέλεσμα η Control Lift A.E αποστέλλει έγγραφη προσφορά στον πελάτη.

Στην περίπτωση απόρριψης της αίτησης ο πελάτης ενημερώνεται γραπτώς και έχει το δικαίωμα να ασκήσει προσφυγή, όπως καθορίζεται από τον παρόντα ΓΚΠ.

Η προσφορά περιγράφει τις διαδικασίες πιστοποίησης, τον προϋπολογισμό του κόστους και τη συνολική διάρκεια ισχύος της πιστοποίησης.

Η υπογραφή της Σύμβασης από τον πελάτη δηλώνει την συμφωνία του με τον παρόντα Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης, ΓΚΠ καθώς και τους όρους που τον διέπουν, και που ενδεχομένως να διαφέρει κατά περίπτωση και κατά πελάτη.

α) ο πελάτης ικανοποιεί πάντα τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανόμενης της εφαρμογής των κατάλληλων αλλαγών όταν αυτές κοινοποιούνται από τον φορέα πιστοποίησης.

β) ο πελάτης κάνει όλες τις απαραίτητες ρυθμίσεις για :

1) τη διεξαγωγή της αξιολόγησης και επιτήρησης (εφόσον απαιτείται), συμπεριλαμβανομένης της διάταξης για την εξέταση των εγγράφων και αρχείων, και την πρόσβαση στο σχετικό εξοπλισμό, τις τοποθεσίες, περιοχή {ες}, προσωπικό και υπεργολάβους του πελάτη,

2) εξέταση των παραπόνων

3) τη συμμετοχή παρατηρητών, εφόσον είναι εφαρμόσιμο

γ) Ο πελάτης δημιουργεί διεκδικήσεις σχετικά με την πιστοποίηση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

δ) ο πελάτης δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίηση των προϊόντων κατά τρόπον ώστε να δυσφημίζουν τον φορέα πιστοποίησης και δεν προβαίνει σε δήλωση σχετικά με την πιστοποίηση των προϊόντων του, ότι ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να εξετάσει την παραπλανητική ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

ε) μετά την αναστολή, ανάκληση, τερματισμό της πιστοποίησης, ο πελάτης διακόπτει τη χρήση σε όλο το διαφημιστικό του υλικό που περιέχει οποιαδήποτε αναφορά σ ' αυτήν και λαμβάνει δράση, όπως απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης (π.χ. την επιστροφή των εγγράφων πιστοποίησης) και να λαμβάνει κάθε άλλο μέτρο που απαιτείται,

ζ) ο πελάτης παρέχει αντίγραφα των εγγράφων πιστοποίησης σε άλλους, τα έγγραφα πρέπει να αναπαράγονται στο σύνολό τους ή σύμφωνα με το σχήμα πιστοποίησης·

η) στη δημιουργία αναφοράς στην πιστοποίηση του προϊόντος σε μέσα μαζικής ενημέρωσης τέτοια όπως έγγραφα, φυλλάδια ή διαφήμιση, ο πελάτης τηρεί τις απαιτήσεις του οργανισμού πιστοποίησης ή όπως καθορίζεται από το σχήμα πιστοποίησης,

θ) ο πελάτης συμμορφώνεται με τις τυχόν απαιτήσεις που μπορεί να ορίζονται στο σχήμα πιστοποίησης σχετικά με τη χρήση των σημάτων συμμόρφωσης, καθώς και τις πληροφορίες που σχετίζονται με το προϊόν,

ι) ο πελάτης διατηρεί αρχείο με όλες τις καταγγελίες που έγιναν γνωστές σχετικά με τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και διαθέτει αυτά τα αρχεία στον οργανισμό πιστοποίησης, όταν ζητούνται, και :

1) λαμβάνει κατάλληλα μέτρα όσον αφορά τις εν λόγω καταγγελίες και τυχόν ελλείψεις που βρέθηκαν σε προϊόντα που επηρέαζαν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης,

2) έγγραφα για τις ενέργειες που λήφθηκαν

κ) ο πελάτης ενημερώνει τον φορέα πιστοποίησης, χωρίς καθυστέρηση, για τις αλλαγές που μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητά του να είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις πιστοποίησης.

Σημείωση; παραδείγματα αλλαγών μπορεί να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- η νομική, εμπορική, οργανωτική κατάσταση ή η ιδιοκτησία.

- οργάνωση και διαχείριση (π.χ. βασικά διευθυντικά, λήψη αποφάσεων ή τεχνικό προσωπικό).

- τροποποιήσεις στο προϊόν ή τη μέθοδο παραγωγής,

- διεύθυνση επικοινωνίας και εγκαταστάσεων παραγωγής,

- σημαντικές αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

## **8.2 Χρήση αδειών, πιστοποιητικών και σημάτων συμμόρφωσης**

Η Control Lift A.E. ασκεί τον έλεγχο όπως ορίζεται από το σχήμα πιστοποίησης στην ιδιοκτησία, για τη χρήση και την επίδειξη των αδειών, πιστοποιητικών, σημάτων συμμόρφωσης, και κάθε άλλων μηχανισμών για να δείχνουν ότι ένα προϊόν έχει πιστοποιηθεί.

Εσφαλμένες αναφορές στο σχήμα πιστοποίησης ή παραπλανητική χρήση αδειών, πιστοποιητικών, σημάτων, ή οποιουδήποτε άλλου μηχανισμού που υποδηλώνει ότι ένα προϊόν είναι πιστοποιημένο, που βρέθηκε στην τεκμηρίωση ή σε άλλη δημοσιότητα, πρέπει να αντιμετωπίζεται από τα κατάλληλα μέτρα.

**Σημείωση: τέτοιες ενέργειες που περιγράφονται στο ISO οδηγός 21 και μπορούν να περιλαμβάνουν διορθωτικές ενέργειες, ανάκληση του πιστοποιητικού, δημοσίευση της παραβίασης και ενδεχομένως, νομική δράση.**

## **8.3 Δημοσίως διαθέσιμες πληροφορίες**

Η Control Lift A.E. διατηρεί (μέσω του διαδικτυακού της τόπου ή στα αρχεία της) και κάνει διαθέσιμα κατόπιν αιτήσεως, τα ακόλουθα:

- α) πληροφορίες σχετικά με (ή αναφορά) το (τα) σχήμα(τα) πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών αξιολόγησης, κανόνων και διαδικασιών για τη χορήγηση, για τη διατήρηση, την επέκταση, τον περιορισμό του πεδίου εφαρμογής, για την αναστολή, την απόσυρση ή για την άρνηση της πιστοποίησης,
- β) μια περιγραφή των μέσων με τα οποία ο Φορέας αποκτά χρηματοδοτική στήριξη και γενικές πληροφορίες σχετικά με τα τέλη που χρεώνονται στους αιτούντες και στους πελάτες,
- γ) μία περιγραφή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των αιτούντων και πελατών, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων, περιορισμών ή περιστολών σχετικά με τη χρήση του ονόματος του Φορέα Πιστοποίησης και του σήματος πιστοποίησης και αναφορά σχετικά με τους τρόπους που η πιστοποίηση χορηγείται,
- δ) πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες για το χειρισμό παραπόνων και ενστάσεων.

## **8.4 Προγραμματισμός Αξιολόγησης**

Η Control Lift A.E. μετά την αποδοχή της προσφοράς και την υπογραφή της σύμβασης αναθέτει την υπόθεση σε επιθεωρητή ή ομάδα επιθεωρητών για τη διενέργεια επιθεώρησης και ενημερώνει σχετικά τον αιτούντα, ο οποίος έχει δικαίωμα να εκφέρει τεκμηριωμένη αντίρρηση για τον ορισμό ενός ή περισσότερων μελών της ομάδας επιθεώρησης. Διασφαλίζεται ότι οι εμπλεκόμενοι επιθεωρητές διαθέτουν την απαραίτητη ικανότητα για την αξιολόγηση του προς πιστοποίηση προϊόντος. Επίσης ότι οι επιθεωρητές αυτοί δεν έχουν εμπλακεί καθ' οιονδήποτε τρόπο στην σχεδίαση, κατασκευή, εγκατάσταση ή συντήρηση του υπό πιστοποίηση προϊόντος, ή στη συμβουλευτική υποστήριξη, ούτε έχουν οποιαδήποτε μορφή διασύνδεσης με την υπόψη εταιρεία.

Μετά την οριστικοποίηση της σύνθεσης της ομάδας, συμφωνείται με τον αιτούντα το σχέδιο και η ημερομηνία διεξαγωγής επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις του.

## **8.5 Αξιολόγηση**

Η διαδικασία αξιολόγησης της συμμόρφωσης εξαρτάται από το πεδίο της αιτούμενης πιστοποίησης και γίνεται πάντοτε σε σχέση με το πρότυπο, τα κανονιστικά έγγραφα κλπ., που αναφέρονται στην αίτηση του πελάτη. Αναλυτική περιγραφή των ακολουθούμενων διαδικασιών, ανά προϊόν και είδος πιστοποίησης, δίδεται για το κατά περίπτωση προϊόν στις επί μέρους Οδηγίες Εργασίας.

Ο Φορέας Πιστοποίησης θα πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη για το σύνολο των ευρημάτων της επιθεώρησης, των εντοπισθέντων μη συμμορφώσεων, τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες και τις επιβαλλόμενες τυχόν επαναξιολογήσεις ή ελέγχους.

Μετά την αξιολόγηση και την αποκατάσταση των τυχόν μη συμμορφώσεων χορηγείται στον πελάτη το αντίστοιχο πιστοποιητικό. Η πιστοποίηση βασίζεται στις διαπιστώσεις που προκύπτουν από την αξιολόγηση, καθώς και από κάθε άλλη σχετική πληροφορία. Η εισήγηση-απόφαση πιστοποίησης γίνεται σύμφωνα με την Δ.75.01 Υλοποίηση εργασιών ελέγχου ανελκυστήρα.

### **8.6 Ανασκόπηση**

Η Control Lift A.E. αναθέτει σε ένα τουλάχιστον άτομο να ανασκοπεί όλες τις πληροφορίες και τα αποτελέσματα που σχετίζονται με την αξιολόγηση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Σύστημά της. Η ανασκόπηση πρέπει να πραγματοποιείται από πρόσωπο (α) που δεν έχει εμπλακεί στη διεργασία αξιολόγησης.

Οι εισηγήσεις για την απόφαση πιστοποίησης που βασίζονται στην ανασκόπηση τεκμηριώνονται, εκτός αν η ανασκόπηση και η απόφαση πιστοποίησης ολοκληρώνονται ταυτόχρονα από το ίδιο πρόσωπο.

### **8.7 Απόφαση Πιστοποίησης**

Η Control Lift A.E. είναι αποκλειστικά υπεύθυνη, και πρέπει να διατηρεί την εξουσία, σχετικά με τις αποφάσεις που αφορούν την πιστοποίηση μέσω του προσώπου, που έχει εξουσιοδοτήσει και το οποίο δεν εμπλέκεται στην διεργασία αξιολόγησης.

### **8.8 Τεκμηρίωση Πιστοποίησης**

Η Control Lift A.E. εφοδιάζει τον πελάτη με επίσημη τεκμηρίωση πιστοποίησης που καθαρά μεταφέρει, ή επιτρέπει την αναγνώριση των εξής:

- α) το όνομα και τη διεύθυνση του φορέα πιστοποίησης,
- β) την ημερομηνία που η πιστοποίηση χορηγείται (η ημερομηνία δεν πρέπει να προηγείται από την ημερομηνία κατά την οποία ολοκληρώθηκε η απόφαση πιστοποίησης),
- γ) το όνομα και τη διεύθυνση του πελάτη,
- δ) το πεδίο της πιστοποίησης,
- ε) τους όρους ή τη λήξη της ημερομηνίας πιστοποίησης, αν η πιστοποίηση λήγει μετά από μια καθιερωμένη περίοδο,
- στ) οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης

Η Control Lift A.E. τηρεί πληροφορίες για πιστοποιημένα προϊόντα που περιέχουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- α) αναγνώριση του προϊόντος,
- β) τα πρότυπα και άλλα κανονιστικά έγγραφα στα οποία έχει πιστοποιηθεί η συμμόρφωση,
- γ) αναγνώριση του πελάτη.

### **8.9 Επιτήρηση**

Σκοπός των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης (όπου απαιτούνται από το Σχήμα Πιστοποίησης) είναι να εξασφαλίζεται η συνεχής συμμόρφωση, η αξιολόγηση της επίδρασης αλλαγών, ως αποτέλεσμα αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού και η ικανοποίηση των απαιτήσεων της Control Lift A.E., όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα ΓΚΠ, στην αντίστοιχη Οδηγία Εργασίας και στην υπογραφείσα μεταξύ Control Lift A.E. και οργανισμού σύμβαση.



Η συχνότητα διενέργειας τους καθορίζεται από την Control Lift A.E., λαμβάνοντας υπόψη κυρίως τα ευρήματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του οργανισμού καθώς και τη φύση του προς έλεγχο αντικείμενου σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας, του Σχήματος Πιστοποίησης και των προτύπων, που έχουν εφαρμογή.

Ο πελάτης επιτρέπει για λόγους επιθεώρησης την πρόσβαση της Control Lift A.E., στους χώρους σχεδιασμού, κατασκευής, ελέγχων και δοκιμών και αποθήκευσης και της παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και ιδίως όσον αφορά:

- Την τήρηση του Συστήματος Ελέγχου Παραγωγής.
- Τους φακέλους που προβλέπονται από το σχεδιαστικό μέρος του Συστήματος, όπως αποτελέσματα αναλύσεων, υπολογισμών, δοκιμών κλπ.
- Τους φακέλους που προβλέπονται από το κατασκευαστικό μέρος του Συστήματος όπως εκθέσεις ελέγχων και δοκιμών, στοιχεία διακριβώσεων, εκθέσεις προσόντων του αρμόδιου προσωπικού κλπ.
- Τις διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν από τον οργανισμό για την άρση των μη συμμορφώσεων και παρατηρήσεων της προηγούμενης επιθεώρησης.
- Τα τυχόν παράπονα πελατών.
- Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των διενεργουμένων δοκιμών.
- Τις αλλαγές στην τεκμηρίωση του Συστήματος.
- Τις αλλαγές σε χώρους, εγκαταστάσεις, δομές, διεργασίες και ισχύουσας νομοθεσίας.
- Τη χρήση των Σημάτων, Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης και των Πιστοποιητικών ή Αναφορών Ελέγχου.
- Τη διαχείριση ενστάσεων παραπόνων, μηνύσεων που έγιναν για ή προς τον οργανισμό και για τα οποία είχε ενημερωθεί η Control Lift A.E.
- Οποιαδήποτε άλλη διεργασία επιλεγεί από την ομάδα επιθεώρησης.

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση της Επιθεώρησης Επιτήρησης, η Control Lift A.E. αποφασίζει, για τη διατήρηση ή μη του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης ή Σχήματος αναλόγως εάν πληρούνται οι απαιτήσεις που περιγράφονται στον παρόντα ΓΚΠ και στην αντίστοιχη Οδηγία Εργασίας.

#### **8.10 Αλλαγές που επηρεάζουν την πιστοποίηση**

Σε περίπτωση που γίνεται αλλαγή/τροποποίηση ή είσοδος νέων απαιτήσεων στο Σχήμα Πιστοποίησης οι οποίες επηρεάζουν τον πελάτη, τότε η Control Lift A.E. πρέπει να διασφαλίσει μέσω αξιολόγησης, ότι αυτές οι αλλαγές κοινοποιούνται στους πελάτες και οφείλει να επαληθεύσει την εφαρμογή τους.

Οι ενέργειες που λαμβάνονται σε περίπτωση που αλλαγές επηρεάζουν την Πιστοποίηση είναι οι παρακάτω: Αξιολόγηση, Ανασκόπηση, Απόφαση, Αναθεωρημένη Τεκμηρίωση.

Ο πελάτης οφείλει να ενημερώνει άμεσα την Control Lift A.E. για οποιαδήποτε αλλαγή στο σχεδιασμό ή στην παραγωγή, στο Σύστημα για την Ποιότητα, στην ιδιοκτησία, τη δομή ή τη διοίκησή του.

Με τη γνωστοποίηση των παραπάνω αλλαγών, η Control Lift A.E. επαναξιολογεί εκ νέου τη συμμόρφωση του πελάτη προς τις ισχύουσες απαιτήσεις. Στις περιπτώσεις αυτές, ο πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση, έως ότου λάβει σχετική ειδοποίηση από την Control Lift A.E.

**9. ΑΡΧΕΙΑ**

Η Control Lift A.E. διατηρεί αρχεία για να αποδείξει ότι όλες οι απαιτήσεις της διεργασίας της πιστοποίησης (αυτές σε αυτό το διεθνές πρότυπο και εκείνες του σχήματος πιστοποίησης) πληρούνται αποτελεσματικά.

**10. ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ Ή ΣΗΜΑΤΟΣ**

Η επέκταση του Πιστοποιητικού ή Σήματος μπορεί να γίνει, αν απαιτηθεί:

α) σε νέους τύπους προϊόντων που παράγονται στην ίδια μονάδα.

β) σε ίδιους τύπους προϊόντων που παράγονται σε διαφορετικές μονάδες του δικαιούχου.

Η επέκταση γίνεται ύστερα από νέα Αίτηση και υποβολή της σχετικής τεκμηρίωσης, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στις αντίστοιχες Οδηγίες και υλοποίηση των απαιτούμενων επιθεωρήσεων:

α) αν ο οργανισμός θέλει να επεκτείνει το Πιστοποιητικό ή το Σήμα σε πρόσθετους τύπους προϊόντων που κατασκευάζονται στην ίδια μονάδα παραγωγής, γενικά δεν απαιτείται η διεξαγωγή επιπλέον επιθεώρησης της μονάδας παραγωγής, οι δε δοκιμές που πρέπει να διεξαχθούν, καθορίζονται στις αντίστοιχες Οδηγίες.

β) αν ο οργανισμός θέλει να επεκτείνει σε ίδιους τύπους προϊόντων που παράγονται σε άλλες μονάδες παραγωγής, επαναλαμβάνονται όλοι οι έλεγχοι για κάθε πρόσθετη μονάδα.

Ακολουθούν οι Διαδικασίες της παραγράφου 8 του παρόντος.

Ανάλογα με την περίπτωση μπορεί να γίνει Επιθεώρηση Αξιολόγησης σε συνδυασμό με την Επιθεώρηση Επιτήρησης.

**11. ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΜΕΙΩΣΗ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ Ή ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η Control Lift A.E. δύναται να προβεί σε ανάκληση του πιστοποιητικού ή σήματος σε περιπτώσεις παράβασης των απαιτήσεων του προτύπου πιστοποίησης, του παρόντος ΓΚΠ, και των Οδηγιών Εργασίας, της υπογραφείσας σύμβασης και για τους παρακάτω ενδεικτικούς λόγους:

- αν διαπιστωθούν σημαντικές αλλαγές, κατά τη διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού ή Σήματος, για τις οποίες δεν έχει ειδοποιηθεί η Control Lift A.E. και οι οποίες έχουν επιφέρει Κύριες Μη Συμμορφώσεις στο αξιολογημένο Σύστημα,
- εάν κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν Μη Συμμορφώσεις με τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις, οι οποίες όμως δεν δικαιολογούν την άμεση ανάκληση,
- αν η άρση Κυρίων Μη Συμμορφώσεων, οι οποίες εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης, δεν πραγματοποιείται εντός του συμφωνημένου μεταξύ Control Lift A.E. και οργανισμού, χρονικού διαστήματος,
- αν ο οργανισμός χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το πιστοποιητικό ή το σήμα που του έχει χορηγηθεί,
- αν κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων δοθούν στην Ομάδα Επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες,
- σε περίπτωση παράβασης των όρων του παρόντος ΓΚΠ,
- αν ο οργανισμός δεν εκπληρώνει εμπρόθεσμα τις οικονομικές του υποχρεώσεις που αφορούν στη Διαδικασία Πιστοποίησης,
- εάν ο οργανισμός δεν θελήσει να συμμορφωθεί στις απαιτήσεις των αλλαγών στο εφαρμόσιμο πρότυπο,

- εάν ο πελάτης έχει οικειοθελώς ζητήσει την παύση πιστοποίησης των προϊόντων του,
- αν ο οργανισμός χρεοκοπήσει κ.α.

Κατά τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, αν δεν επηρεάζονται άμεσα τα παρεχόμενα προϊόντα ή οι δραστηριότητες που διενεργεί ο οργανισμός, η ανάκληση είναι προσωρινή.

Αν δεν υλοποιηθούν όμως, εκ μέρους του οργανισμού, οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες, η ανάκληση γίνεται οριστική.

Η προσωρινή ανάκληση γνωστοποιείται γραπτά από την Control Lift A.E. προς τον κάτοχο του Πιστοποιητικού ή Σήματος και ορίζονται οι όροι για την άρση της ανάκλησης.

Καθ' όλο το χρόνο της προσωρινής ανάκλησης, δεν επιτρέπεται στον δικαιούχο να διαθέτει προϊόντα ή να εκτελεί υπηρεσίες και δραστηριότητες που φέρουν το Σήμα Συμμόρφωσης.

Όταν ο δικαιούχος εκπληρώσει τους παραπάνω όρους, η ανάκληση αίρεται και ειδοποιείται γραπτά ο ενδιαφερόμενος. Σε αντίθετη περίπτωση, η Control Lift A.E. προβαίνει σε οριστική ανάκληση του πιστοποιητικού ή σήματος.

Στην περίπτωση της οριστικής ανάκλησης η Control Lift A.E. αποφασίζει για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες - δραστηριότητες που φέρουν το Σήμα Συμμόρφωσης, αν δηλαδή πρέπει να αφαιρεθεί το Σήμα Συμμόρφωσης από τα προϊόντα σε απόθεμα ή και από τα ήδη διατεθέντα στην αγορά, ή αν θα επιτραπεί μία εκκαθάριση του αποθέματος μέσα σε συγκεκριμένη σύντομη χρονική περίοδο ή οτιδήποτε άλλο κριθεί αναγκαίο.

Σε κάθε περίπτωση, ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να επιστρέψει στην Control Lift A.E. όλα τα πρωτότυπα Πιστοποιητικά ή Σήματα που του έχουν χορηγηθεί καθώς και τυχόν Σήματα Συμμόρφωσης, ενώ η Control Lift A.E. κάνει γνωστή την ανάκληση στο ευρύ κοινό με κάθε πρόσφορο μέσο.

Για τα πεδία που εμπίπτουν στο πλαίσιο εφαρμογής της Υ.Α. Φ.01.2/56790/ΔΠΠ 1828 (ΦΕΚ 1897Β/27-6-2016) η Control Lift A.E. ενημερώνει, σχετικά με τα προσωρινά ή οριστικά ανακληθέντα πιστοποιητικά, την Κοινοποιούσα Αρχή καθώς και τους υπόλοιπους Κοινοποιημένους Οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στο ίδιο πεδίο της ενωσιακής νομοθεσίας εναρμόνισης. Ανάλογα με την αιτία, τηρείται ο παρακάτω πίνακας για την οριστική Ανάκληση της Πιστοποίησης κατόπιν προσωρινής Αναστολής.

<b>Κατάσταση που απαιτεί Αναστολή</b>	<b>Μέγιστη επιτρεπτή περίοδος Αναστολής πριν από την Ανάκληση της Πιστοποίησης</b>
Επιθυμία του πελάτη	10 ημερολογιακές ημέρες
Ο Φορέας Πιστοποίησης καθορίζει ότι η εγκατάσταση ή το προϊόν είναι επικίνδυνο ή παραπλανητικό	Άμεση Ανάκληση
Παραβίαση εγκεκριμένης τεχνικής προδιαγραφής	<30 ημερολογιακές ημέρες
Μη καταβολή τελών	90 ημερολογιακές ημέρες
Αδυναμία εκπλήρωσης άλλων απαιτήσεων της Πιστοποίησης	<30 ημερολογιακές ημέρες
Επιτακτική ανάγκη συμμόρφωσης με νέες απαιτήσεις	Διαπραγματεύσιμη με Τμήμα Πιστοποίησης
Αντικανονική/παραπλανητική χρήση της Πιστοποίησης (Σήμα ή Πιστοποιητικό)	30 ημερολογιακές ημέρες
Αλλαγές σε πιστοποιημένα προϊόντα που επηρεάζουν τη συμμόρφωση αυτών με τις απαιτήσεις πιστοποίησης	<30 ημερολογιακές ημέρες
Χορήγηση ανακριβούς πληροφόρησης στην CONTROL LIFT AE όσον αφορά την υπό πιστοποίηση εγκατάσταση/προϊόν.	Άμεση Ανάκληση

Σε περίπτωση οριστικής ανάκλησης τα αντίστοιχα προϊόντα ή υπηρεσίες διαγράφονται από τον Κατάλογο Πιστοποιημένων Προϊόντων, ενώ σε περιπτώσεις προσωρινής ανάκλησης η Control Lift A.E. κάνει σχετική επισήμανση στον Κατάλογο και κοινοποιεί στα αρμόδια όργανα.

## **12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

Ο πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί την πιστοποίηση με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει την Control Lift A.E. και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με την πιστοποίηση, την οποία η Control Lift A.E. θα μπορούσε να θεωρήσει ως παραπλανητική ή ότι στερείται εξουσιοδότησης.

Ο πελάτης υποχρεούται:

α. να παρέχει στην Control Lift A.E. όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση της πιστοποίησης.

β. να πληροί πάντα τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής των κατάλληλων αλλαγών, όταν αυτές κοινοποιηθούν από την Control Lift A.E. και να ενημερώνει το Φορέα όταν γίνονται αλλαγές που μπορεί ενδεχομένως να επηρεάσουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης (πχ νομική μορφή, εμπορικοί λόγοι, οργανωτική δομή, ιδιοκτησία, διοικητικοί λόγοι, τροποποίηση προϊόντος ή παραγωγικής μεθόδου, στοιχεία επικοινωνίας και παραγωγικές μονάδες, κύριες αλλαγές στο ΣΔΠ).

γ. να επιτρέπει ελεύθερη πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της εταιρείας του, και στα αρχεία που είναι απαραίτητα για την πιστοποίηση καθώς και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη συνεργασία με το αρμόδιο προσωπικό αυτής, κατά την φάση της αξιολόγησης. Επίσης υποχρεούται να επιτρέπει την ελεύθερη πρόσβαση ως άνω και στους επιθεωρητές του ΕΣΥΔ οσάκις του ζητηθεί.

δ. να ενημερώνει την Control Lift A.E. για κάθε αλλαγή στα στοιχεία του τεχνικού φακέλου που έχει υποβάλλει σε αυτήν, καθώς και στη διαδικασία παραγωγής του, ή/και στο σύστημα ποιότητας που

εφαρμόζει, που έχουν επιπτώσεις στη χορηγηθείσα πιστοποίηση. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών από την εφαρμογή της μεταβολής. Σε αντίθετη περίπτωση η Control Lift A.E. μπορεί να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα, (όπως απόσυρση του πιστοποιητικού, ενημέρωση των εποπτευουσών αρχών, δικαστικά μέτρα κλπ.).

ε. εάν η Control Lift A.E. αποφασίσει ότι οι πραγματοποιηθείσες αλλαγές απαιτούν περαιτέρω ελέγχους ενημερώνεται εγγράφως ο πελάτης ότι δεν πρέπει, να θέτει σε κυκλοφορία πιστοποιημένα προϊόντα που επηρεάζονται από τις αλλαγές αυτές, μέχρι να ενημερωθεί σχετικά από την Control Lift A.E.

στ. να σέβεται τις αποφάσεις της Control Lift A.E. που αφορούν την πιστοποίηση του προϊόντος του και ιδιαίτερα αυτές που αφορούν στην απόσυρση, αναστολή ή λήξη ισχύος του πιστοποιητικού. Στις περιπτώσεις αυτές πρέπει να σταματήσει να διαφημίζει ή να κάνει οποιαδήποτε αναφορά στην πιστοποίηση και να επιστρέφει το ταχύτερο δυνατόν στην Control Lift A.E. το χορηγημένο πιστοποιητικό.

ζ. να κάνει σωστή χρήση του Σήματος – Πιστοποιητικού – Βεβαίωσης που του έχει απονεμηθεί και να αποφεύγει κάθε χρήση αυτών που μπορεί να δυσφημί την Control Lift A.E. ή οποιαδήποτε δήλωση που μπορεί να θεωρηθεί παραπλανητική ή χωρίς εξουσιοδότηση.

η. να χρησιμοποιεί και να προβάλλει μόνο την πιστοποίηση ή/ και αντίγραφα αυτής του συγκεκριμένου προϊόντος ή/και του πεδίου πιστοποίησης και των προτύπων με τα οποία αυτό πιστοποιήθηκε.

θ. να τηρεί αρχείο των παραπόνων και της διερεύνησης αυτών, των πελατών του και όταν ζητηθεί να το θέτει στην διάθεση των επιθεωρητών της Control Lift A.E.

ι. να εκδηλώνει τις απαραίτητες ενέργειες σε περίπτωση παραπόνων των πελατών του όταν διαπιστώνονται ελαττώματα των πιστοποιημένων προϊόντων του, που επηρεάζουν την συμμόρφωσή τους προς τις απαιτήσεις της πιστοποίησης και να τηρεί αρχεία των παραπάνω ενεργειών του. Να τηρεί αρχείο όλων των παραπόνων αναφορικά με τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και να είναι διαθέσιμα τα αρχεία στο Φορέα Πιστοποίησης εφόσον αυτά ζητηθούν. Επίσης θα πρέπει να εξετάζει τη βασιμότητα των παραπόνων, να λαμβάνει τις κατάλληλες ενέργειες αναφορικά με τα παράπονα και τις αποκλίσεις των προϊόντων που επηρεάζουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για πιστοποίηση, να διερευνά τα αίτια για τυχόν μη συμμορφώσεις και να λαμβάνει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, τις οποίες θα πρέπει να τεκμηριώνει.

ια. να εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την Control Lift A.E. για την πιστοποίηση του προϊόντος του και τις δαπάνες των επιθεωρητών, σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του Φορέα.

ιβ. ο πελάτης κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για:

- Τη διεξαγωγή της αξιολόγησης και της επιτήρησης (εφόσον απαιτείται), συμπεριλαμβανομένης της πρόβλεψης για την εξέταση τεκμηρίωσης και αρχείων, καθώς και την πρόσβαση στον σχετικό εξοπλισμό, τοποθεσία(ες), περιοχή(ες), προσωπικού και υπεργολάβων του πελάτη.
- Συμμετοχή παρατηρητών, αν απαιτείται.

ιγ. ο πελάτης μπορεί να κάνει ένσταση σχετικά με την πιστοποίηση μόνο σε ότι αφορά το πεδίο της πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που παρέχει αντίγραφα των εγγράφων πιστοποίησης σε άλλους, τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να αναπαραχθούν στο σύνολό τους ή όπως καθορίζεται από το Σχήμα Πιστοποίησης.

ιδ. κατά την αναφορά του πελάτη σχετικά με την πιστοποίηση των προϊόντων του σε μέσα επικοινωνίας, όπως ιστοσελίδες ή διαφημιστικά φυλλάδια, θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Φορέα

Πιστοποίησης ή όπως καθορίζεται στο σχήμα πιστοποίησης και να είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις που επιβάλλονται από το σχήμα πιστοποίησης σχετικά με τη χρήση των σημάτων συμμόρφωσης, καθώς και με πληροφορίες σχετικά με το προϊόν.

ιε. εάν η πιστοποίηση ισχύει για σειρά παραγωγής, το πιστοποιημένο προϊόν εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις του προϊόντος.

Τα χορηγούμενα από την Control Lift A.E. πιστοποιητικά δεν απαλλάσσουν τον πελάτη από τις ευθύνες του έναντι της ισχύουσας Νομοθεσίας που διέπει τις σχετικές με τα προσφερόμενα προϊόντα διεργασίες ή από τις συμβατικές υποχρεώσεις του απέναντι στους πελάτες του.

Η Control Lift A.E. δεν φέρει καμία ευθύνη για διάθεση ελαττωματικών προϊόντων, από πιστοποιημένο πελάτη, σε τρίτους ούτε έχει ευθύνη από πρόκληση ζημιάς από τα ανωτέρω.

Ο πελάτης φέρει ακέραια ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία ήθελε προκύψει από τη διάθεση ή χρήση των πιστοποιημένων προϊόντων του στην αγορά.

### **13. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

Σε περίπτωση παραπόνων και ενστάσεων η Control Lift A.E. διαθέτει την τεκμηριωμένη διαδικασία Δ.82.2 Ικανοποίηση πελάτη, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της.

Ο πελάτης μπορεί να ασκήσει ένσταση στις αποφάσεις της Control Lift A.E. εξηγώντας εγγράφως τους λόγους της διαφωνίας του μέσα σε τριάντα μέρες από την ημέρα της κοινοποίησης της απόφασης της Control Lift A.E. Όλα τα έξοδα της ένστασης βαρύνουν τον πελάτη.

Η ένσταση εξετάζεται και αξιολογείται από αρμόδιο, μη εμπλεκόμενο, μέλος του φορέα, το οποίο εντός ενός μηνός οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη για τις ενέργειες της εταιρείας με σκοπό την ικανοποίηση του και την αποκατάσταση της φήμης της εταιρείας, με στόχο την άμεση επίλυση ή και την κατάληξη σε διακανονισμό. Σε περίπτωση που δεν επέρχεται συμφωνία μεταξύ των δυο μερών, οι όποιες διαφορές επιλύονται στα αρμόδια προς αυτό δικαστήρια.

### **14. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

Για τη χορήγηση και καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού καταβάλλεται στην Control Lift A.E. αμοιβή η οποία περιλαμβάνει το κόστος αρχικής επιθεώρησης, το κόστος των επιθεωρήσεων επιτήρησης και το κόστος των λοιπών επιθεωρήσεων που μπορεί να προκύψουν (προκαταρκτική επιθεώρηση, ειδική επιθεώρηση κλπ.).

Όλα τα κόστη αναφέρονται στην εκάστοτε σύμβαση της Control Lift A.E. με την επιχείρηση/οργανισμό.

Το κόστος των υπηρεσιών επιθεώρησης – πιστοποίησης, καταβάλλεται με την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου και με την ολοκλήρωση των εν λόγω υπηρεσιών. Η έκδοση και εξόφληση του τιμολογίου είναι ανεξάρτητη των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης.

### **15. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ - ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Στις περιπτώσεις που έχουμε :

α) τροποποίηση των προτύπων αναφοράς,

β) ουσιαστικές τροποποιήσεις του παρόντος ΓΚΠ,

η Control Lift A.E. ενημερώνει αμέσως τους υπό πιστοποίηση ή τους ήδη πιστοποιημένους πελάτες, δίδοντάς τους τον απαραίτητο χρόνο προσαρμογής τους στις νέες απαιτήσεις.

Στην περίπτωση που οι τροποποιήσεις επιφέρουν σημαντικές αλλαγές η Control Lift A.E. θα πρέπει να επαληθεύσει την συμμόρφωσή του πελάτη στις νέες απαιτήσεις.

Το οικονομικό κόστος που θα προκύψει από τυχόν ειδικούς ελέγχους βαρύνει την Επιχείρηση.

Οι ενέργειες για την εφαρμογή των τροποποιήσεων σε θέματα που επηρεάζουν την πιστοποίηση θα ολοκληρώνονται σύμφωνα με τα εφαρμόσιμα τμήματα των παραγράφων Αρχικής αξιολόγησης, επιτήρησης, επαναπιστοποίησης.

#### **16. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ Control Lift A.E.**

Η Control Lift A.E. αναλαμβάνει την ευθύνη απέναντι στον πελάτη της πιστής τήρησης των άρθρων του παρόντος ΓΚΠ και των αποφάσεων που λαμβάνονται στα πλαίσια αυτού.

Η Control Lift A.E. πραγματοποιεί τις επιθεωρήσεις και τις αξιολογήσεις με ειδικευμένο προσωπικό, κατά τον καλύτερο τρόπο, σύμφωνα με τις γνώσεις του και την εμπειρία του.

Η Control Lift A.E. δεν ευθύνεται στην περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις για ευθύνη λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα ή υπηρεσίες του πιστοποιημένου πελάτη. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει άμεσα και γραπτώς την Control Lift A.E..

Η Control Lift A.E. έχει υποχρέωση να ενημερώσει τον πελάτη, καθώς επίσης και τα σχετικά Εθνικά όργανα ελέγχου, όταν γίνεται αποδέκτης παραπόνων σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων του.

Σε περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις κατά του Φορέα Πιστοποίησης από οποιονδήποτε τρίτο, ιδιώτη ή Δημόσιο, για γεγονός για το οποίο δεν ευθύνεται ο Φορέας, ο Εντολέας είναι υποχρεωμένος να απαλλάξει τον Φορέα Ελέγχου από οποιαδήποτε αξίωση τρίτων. Σε κάθε περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης δικαιούται να απαιτήσει αναγωγικά από τον Εντολέα να του καταβάλει οποιασδήποτε αποζημίωση τυχόν κατέβαλλε προς τρίτους για γεγονός για το οποίο δεν ευθύνεται και δεν συνδέεται με την διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης.