

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΚΥΡΟΣ ΙΚΕ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Ταυτότητα της εταιρείας.....	3
1.1	Νομικό πλαίσιο και σκοπός της εταιρείας.....	3
1.2	Αστική ευθύνη	3
2.	Αντικείμενο.....	3
3.	Όροι – Συνομογραφίες – Ορισμοί.....	4
4.	Η διασφάλιση της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας.....	5
5.	Διαδικασία Πιστοποίησης.....	6
5.1	Αρχική Πιστοποίηση.....	7
5.2	Επιτήρηση	7
5.4	Επαναπιστοποίηση.....	8
6.	Μεταφορά διαπιστευμένου πιστοποιητικού	8
7.	Ειδικές Επιθεωρήσεις.....	8
8.	Έκτακτες Επιθεωρήσεις.....	9
9.	Απομακρυσμένες Επιθεωρήσεις λόγω έκτακτων συνθηκών	9
10.	Επιθεωρήσεις Επέκτασης Πεδίου	10
11.	Μητρώο Πιστοποιημένων Οργανισμών	10
12.	Ανανέωση πιστοποιητικού Βλέπε §5 του παρόντος.	10
13.	Διακοπή χρήσης πιστοποιητικού	10
14.	Δικαιώματα / Υποχρεώσεις της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.	10
15.	Δικαιώματα / Υποχρεώσεις Πελάτη.....	11
16.	Ανάκληση πιστοποιητικών.....	13
17.	Απόσυρση πιστοποιητικών	14
18.	Συρρίκνωση του πεδίου πιστοποίησης.....	15
19.	Ενστάσεις.....	15

1. Ταυτότητα της εταιρείας

1.1 Νομικό πλαίσιο και σκοπός της εταιρείας

Η εταιρεία ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ως νομική οντότητα ιδρύθηκε το 2020 ως Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία, διαχειριστής της οποίας είναι η Διονυσία Χατζηχηδίδρογλου. Η εταιρεία εδρεύει στη Θεσσαλονίκης 1, Κατερίνη 60100

Σκοπός της εταιρείας είναι η πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, **ISO 22000, ISO 14001, ISO 45001.**

Για την επίτευξη του σκοπού της η εταιρεία μπορεί να:

- ⇒ συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση οποιουδήποτε εταιρικού τύπου με όμοιο ή παρεμφερή σκοπό
- ⇒ συνεργάζεται με οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή με άλλες επιχειρήσεις και εταιρίες οποιασδήποτε νομικής μορφής και Οργανισμούς υφιστάμενους ή υπό σύσταση στην ημεδαπή ή την αλλοδαπή και που έχουν τον ίδιο ή συναφή σκοπό με αυτόν της παρούσας εταιρείας
- ⇒ να ιδρύει υποκαταστήματα ή γραφεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το εξωτερικό

1.2 Αστική ευθύνη

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. φέρει ασφάλεια αστικής ευθύνης για τις υπηρεσίες πιστοποίησης και έχει συνεργασία με ασφαλιστικό φορέα με τον οποίο έχει υπογράψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο. Ωστόσο, η οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την πλευρά του πελάτη αποτελεί ακέραια και μοναδική δική του ευθύνη.

2. Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. για την αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17021-1 καθώς και του Ε.ΣΥ.Δ.

Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στο παρόντα Γενικό Κανονισμό, χρησιμοποιώντας ως

κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο και αναφέρονται ειδικότερα στους επί μέρους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης.

Το πιστοποιητικό του Συστήματος Διαχείρισης είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι ο επιθεωρούμενος Πελάτης έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης εναρμονισμένο με τις προδιαγεγραμμένες για αυτό απαιτήσεις σύμφωνα με το πρότυπο με το οποίο πιστοποιείται.

Το πιστοποιητικό δεν συνδέεται με κανένα τρόπο με την αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγόμενων προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών. Συνεπώς δεν είναι πιστοποιητικό συμμόρφωσης προϊόντων και δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό ούτε να χρησιμοποιείται κατ' αυτόν τον τρόπο.

3. Όροι – Συντομογραφίες – Ορισμοί

Ε.ΣΥ.Δ.: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

ΣΔ: Σύστημα Διαχείρισης

ΔΠ: Διευθυντής Πιστοποίησης

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Πελάτης: Οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης τελεί υπό επιθεώρηση, για λόγους πιστοποίησης

Πιστοποιημένος πελάτης: Οργανισμός, του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

Αμεροληψία: πραγματική και αντιλαμβανόμενη αντικειμενικότητα

Εμπιστευτικότητα: διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών συστημάτων διαχείρισης: συμμετοχή στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την συντήρηση ενός ΣΔ

Επιθεώρηση πιστοποίησης: επιθεώρηση που πραγματοποιείται από έναν οργανισμό επιθεώρησης, ο οποίος είναι ανεξάρτητος του πελάτη και των εμπλεκόμενων της διεργασίας πιστοποίησης, για τον σκοπό πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης του πελάτη

Επιθεωρητής: το πρόσωπο το οποίο διενεργεί επιθεώρηση Επάρκεια: η ικανότητα εφαρμογής γνώσης και δεξιοτήτων προκειμένου να επιτευχθεί το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα

Οδηγός: το ορισμένο πρόσωπο από τον πελάτη που θα βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης

Παρατηρητής: πρόσωπο το οποίο συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης, αλλά δεν επιθεωρεί

Προτάσεις βελτίωσης: καθορίζουν τα πεδία/τμήματα όπου οι επιθεωρητές εντοπίζουν αδύνατα σημεία που αν δεν αντιμετωπιστούν/διαχειριστούν μπορεί να προκαλέσουν μελλοντικά απόκλιση/ανεπάρκεια του συστήματος ποιότητας ή ευκαιρίες για βελτίωση οι οποίες πιθανόν να αναφέρονται σε συστημικούς στόχους που μπορούν να βοηθήσουν στη συνεχή βελτίωση του συστήματος.

Μη συμμόρφωση: Τα ευρήματα που χαρακτηρίζονται ως «Μη συμμόρφωση – ΜΣ» υποδεικνύουν τα σημεία των απαιτήσεων του προτύπου που δεν ικανοποιούνται.

Ανάλογα με την σοβαρότητα και το σύστημα πιστοποίησης μια μη συμμόρφωση μπορεί να ταξινομηθεί ως εξής:

- **Κύρια:** Συστημικές ελλείψεις, όπως παράλειψη ενός στοιχείου του συστήματος ποιότητας ή μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου. Ένας σημαντικός αριθμός δευτερευουσών ελλείψεων που προκύπτουν από κάποια απαίτηση. Σημείωση: Εάν η έλλειψη μπορεί να οδηγήσει σε μαζική ανάκληση του προϊόντος ή σχετίζεται με την ασφάλεια, όπως δηλητηρίαση σε τρόφιμα σε μια βιομηχανία τροφίμων και άμεσα μπορεί να επηρεάσει τα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας, σε μια τέτοια περίπτωση ο έλεγχος θα μπορούσε να τερματιστεί.
- **Δευτερεύουσα:** Μεμονωμένα περιστατικά – Μία έλλειψη που εντοπίστηκε η οποία δεν επηρεάζει την δυνατότητα του συστήματος ποιότητας να επιτύχει τους στόχους του.

Τεχνικός Εμπειρογνώμονας: πρόσωπο το οποίο παρέχει συγκεκριμένη γνώση ή εμπειρία στην ομάδα επιθεώρησης

Σχήμα Επιθεώρησης: αξιολόγηση συστήματος συμμόρφωσης σχετικό με σύστημα διαχείρισης στο οποίο υπάρχουν όμοιες καθορισμένες απαιτήσεις, καθορισμένοι κανόνες και διαδικασίες

Χρόνος επιθεώρησης: ο χρόνος που απαιτείται προκειμένου να σχεδιαστεί και επιτευχθεί μια πλήρης και αποτελεσματική επιθεώρηση συστήματος διαχείρισης ενός πελάτη

Διάρκεια επιθεώρησης πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης: τμήμα του χρόνου επιθεώρησης που αφορά τη διεξαγωγή δραστηριοτήτων επιθεώρησης από την εναρκτήρια σύσκεψη έως την καταληκτική σύσκεψη

Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ): μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διενέργεια απομακρυσμένης επιθεώρησης

4. Η διασφάλιση της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας και της εμπιστευτικότητας

Πολιτική της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. είναι να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες πιστοποίησης ΣΔ με τρόπο που διασφαλίζει την ανεξαρτησία και αμεροληψία της εταιρείας, όπως διατυπώνεται στην δήλωση αμεροληψίας που περιέχεται στο Εγχειρίδιο για την Ποιότητα. Αυτό επιτυγχάνεται τόσο με τη

λειτουργία ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης, το οποίο χαράσσει τον σχεδιασμό και παρακολουθεί την εφαρμογή της πολιτικής σε θέματα πιστοποίησης, όσο και με τη χρησιμοποίηση τεχνικά ικανού προσωπικού το οποίο είναι απαλλαγμένο από κάθε είδους εμπορική επιρροή.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. αξιολογεί την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων και τη σοβαρότητα φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την αξιοπιστία και την αμεροληψία των διενεργούμενων πιστοποιήσεων και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση της στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού επικινδυνότητας.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. εξάλλου, στο πλαίσιο της λειτουργίας της ως φορέας πιστοποίησης, δεν εμπλέκεται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών κατά τον σχεδιασμό συστημάτων διαχείρισης ούτε στην παροχή υπηρεσιών εσωτερικής επιθεώρησης στους πιστοποιημένους πελάτες της. Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. δεν αναθέτει επιθεωρήσεις εξωτερικά σε συμβούλους συστημάτων διαχείρισης.

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες της εταιρείας είναι ελεύθερη για όλους τους φορείς, ανεξαρτήτως ιδιοκτησίας ή μεγέθους, ενώ η επεξεργασία των αιτήσεων για πιστοποίηση γίνεται με τρόπο ομοιόμορφο χωρίς διακρίσεις.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε πληροφορία, σχετική με την πιστοποιούμενη επιχείρηση/οργανισμό, αποκτάται κατά τη σχετική αξιολόγησή της, διατηρείται εμπιστευτική σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της εταιρείας και δεν αποκαλύπτεται σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος, εκτός εάν υπάρχει γραπτή συναίνεση της επιχείρησης. Σε περίπτωση που από το νόμο επιβάλλεται η αποκάλυψη των πληροφοριών αυτών σε τρίτο μέρος, η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ενημερώνει την ενδιαφερόμενη επιχείρηση.

5. Διαδικασία Πιστοποίησης

Η διαδικασία που ακολουθείται για την επιθεώρηση και πιστοποίηση του ΣΔ ενός οργανισμού είναι ίδια για όλα τα πρότυπα πιστοποίησης που υπόκεινται στο πεδίο διαπίστευσης της ΚΥΡΟΣ

Ι.Κ.Ε. Τυχόν διαφοροποιήσεις ανά πρότυπο όπως αυτές ορίζονται στα αντίστοιχα πρότυπα ή άλλα τυποποιητικά έγγραφα, περιγράφονται στον επιμέρους ειδικό κανονισμό του εκάστοτε προτύπου.

5.1 Αρχική Πιστοποίηση

Η διαδικασία που ακολουθείται για την αρχική πιστοποίηση του ΣΔ ενός οργανισμού αποτελείται από δύο στάδια.

Κατά τον προσδιορισμό του διαστήματος μεταξύ του 1ου και του 2ου σταδίου, λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη του οργανισμού να επιλύσει τυχόν αποκλίσεις (σημειώνονται ως παρατηρήσεις) στην τεκμηρίωση ή την εφαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου που εντοπίστηκαν κατά το 1ο στάδιο (σημεία που θα μπορούσαν να στοιχειοθετηθούν ως μη συμμορφώσεις κατά τη διεξαγωγή του 2ου σταδίου). Το διάστημα αυτό δεν δύναται να είναι μεγαλύτερο των έξι (6) μηνών.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. μπορεί να αναβάλει ή να ακυρώσει τη διενέργεια του 2ου σταδίου, εάν κρίνει ότι οι αποκλίσεις αυτές είναι σημαντικές και μπορεί να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης. Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια της αρχικής επιθεώρησης πιστοποίησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή της.

Η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης είναι τριετής με την προϋπόθεση ότι το ΣΔ του πιστοποιημένου οργανισμού συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του εκάστοτε προτύπου καθ' όλη τη διάρκεια της τριετίας.

5.2 Επιτήρηση

Για την απόδειξη της συμμόρφωσης διενεργούνται δύο ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης (μία ανά ημερολογιακό έτος) ξεκινώντας από την ημερομηνία έκδοσης της αρχικής απόφασης πιστοποίησης. Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή τους.

5.4 Επαναπιστοποίηση

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται σε ικανό χρονικό διάστημα πριν την συμπλήρωση της τριετίας, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα άρσης τυχόν μη συμμορφώσεων που μπορεί να προκύψουν κατά την επιθεώρηση και να μην επηρεαστεί η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης.

Ως διαδικασία ακολουθείται η ίδια με τη διαδικασία της επιτήρησης. Τυχόν ευρήματα που στοιχειοθετούνται ως μη συμμορφώσεις κατά τη διενέργεια της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης πρέπει να επιλυθούν σε διάστημα τριών (3) μηνών από την ολοκλήρωσή της (στην περίπτωση που στο διάστημα αυτό δεν λήγει η ισχύς του πιστοποιητικού συμμόρφωσης). Σε περίπτωση που το διάστημα αυτό παρέλθει χωρίς ο Πελάτης να προβεί στην επίλυσή τους, η ισχύς του πιστοποιητικού αναστέλλεται.

Ο Πελάτης μπορεί να επανακτήσει την πιστοποίησή του με την επίλυση των μη συμμορφώσεων εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία ανάκλησης της ισχύος του πιστοποιητικού του.

6. Μεταφορά διαπιστευμένου πιστοποιητικού

Η μεταφορά πιστοποίησης γίνεται σε συμμόρφωση με τα όσα ορίζονται στην οδηγία OE-02 που έχει αναπτύξει η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

7. Ειδικές Επιθεωρήσεις

Οι ειδικές επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- Όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης πιστοποίησης, επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης.
- Εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού προτύπου και των κανονισμών πιστοποίησης της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. (π.χ. μετά από παράπονα πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, παράβαση υφιστάμενης νομοθεσίας διαπιστωθείσα από αρμόδια Αρχή).

- Όταν ζητηθούν από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και μετά από την σύμφωνη γνώμη του Οργανισμού.
- Σε περιπτώσεις όπου υποπέσει στην αντίληψη της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ή γίνει καταγγελία για μη ορθή χρήση σήματος.
- Όταν τεκμηριωμένα και με υπαιτιότητα της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενική και τεχνικώς άρτια.
- Όταν γίνουν αλλαγές στον οργανισμό που μεταξύ άλλων αφορούν το νομικό, εμπορικό, οργανωτικό καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας, την αλλαγή διεύθυνσης του πιστοποιημένου οργανισμού ή της δραστηριότητάς του.

8. Έκτακτες Επιθεωρήσεις

Απροειδοποίητες επιθεωρήσεις ή επιθεωρήσεις με μικρό χρονικό διάστημα ενημέρωσης πραγματοποιούνται:

- Σε περιπτώσεις διερεύνησης παραπόνων
- Αν έχουν γίνει αλλαγές που επιβάλλουν επιτόπια επιθεώρηση και υπάρχει κάποια υποψία για αύξηση των κινδύνων της επιθεώρησης ή
- Σε περιπτώσεις που έχει γίνει αναστολή της χρήσης του πιστοποιητικού και κρίνεται ότι ο Πελάτης δεν έχει συμμορφωθεί με τις σχετικές απαιτήσεις της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

Λόγω της αδυναμίας του Οργανισμού να εγκρίνει την Ομάδα επιθεώρησης (εξαιτίας του γεγονότος ότι η επιθεώρηση είναι απροειδοποίητη), η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να πραγματοποιήσει την εν λόγω επιθεώρηση με επιθεωρητές που έχουν εγκριθεί κατά το παρελθόν από τον Οργανισμό που επιθεωρείται.

Ο επιθεωρούμενος Πελάτης δεν μπορεί να αρνηθεί τη διεξαγωγή έκτακτων επιθεωρήσεων και θα πρέπει να διαθέσει τους απαραίτητους πόρους για την ορθή διεξαγωγή αυτών.

9. Απομακρυσμένες Επιθεωρήσεις λόγω έκτακτων συνθηκών

Η διαδικασία που ακολουθείται σε περιπτώσεις έκτακτων συνθηκών (π.χ. COVID-19) όπου δύναται να κριθεί αναγκαία ή ωφέλιμη η διεξαγωγή απομακρυσμένης επιθεώρησης για την

ολοκλήρωση της επιθεώρησης ενός οργανισμού γίνεται σε συμμόρφωση με τα όσα ορίζονται στην ΟΕ-03 «Απομακρυσμένες Επιθεωρήσεις».

10. Επιθεωρήσεις Επέκτασης Πεδίου

Για την επέκταση του πεδίου μιας πιστοποίησης που έχει ήδη χορηγηθεί, ο Πελάτης υποβάλλει σχετική αίτηση. Στη συνέχεια η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ακολουθεί τη διαδικασία που περιγράφεται στην §5 του παρόντος Κανονισμού.

Η επιθεώρηση επέκτασης πεδίου μπορεί να διεξαχθεί σε συνδυασμό με άλλη προγραμματισμένη επιθεώρηση (επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης).

11. Μητρώο Πιστοποιημένων Οργανισμών

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. τηρεί ένα μητρώο των υφιστάμενων εν ισχύ πιστοποιήσεων, το οποίο αναφέρει την ονομασία, το σχετικό κανονιστικό έγγραφο, το πεδίο και τη γεωγραφική θέση (π.χ. πόλη και χώρα) κάθε πιστοποιημένου πελάτη (ή τη γεωγραφική θέση των κεντρικών και τυχόν άλλων εγκαταστάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο μιας πιστοποίησης πολλαπλών εγκαταστάσεων). Κατόπιν σχετικού αιτήματος, διαθέτει ατελώς το ανωτέρω μητρώο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Σε κάθε περίπτωση, το μητρώο αυτό παραμένει ιδιοκτησία της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

12. Ανανέωση πιστοποιητικού (βλ. §5 του παρόντος).

13. Διακοπή χρήσης πιστοποιητικού

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να διακόψει την χρήση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης οποιαδήποτε χρονική στιγμή το επιθυμεί. Σε αυτή την περίπτωση, γνωστοποιεί εγγράφως την επιθυμία του στην ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., επιστρέφει το πιστοποιητικό και αποσύρει όλο το διαφημιστικό υλικό και τις καταχωρήσεις στα οποία γίνεται αναφορά στο πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης.

14. Δικαιώματα / Υποχρεώσεις της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.:

- παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη έγκαιρη ειδοποίηση τυχόν αλλαγών στις απαιτήσεις πιστοποίησης, διαδικασίες και διεργασίες που εφαρμόζει με αποστολή της νέας ή τροποποιημένης τεκμηρίωσης.
- επαληθεύει πως όλοι οι πιστοποιημένοι της πελάτες συμμορφώνονται με τις νέες απαιτήσεις.
- διενεργεί ειδικές επιθεωρήσεις (βλ. §7 του παρόντος).
- προχωρεί στην ανάκληση πιστοποιητικών (βλ. §16 του παρόντος).
- διενεργεί όλες τις επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό.
- διαθέτει και ενημερώνει κατάλογο με τις επιχειρήσεις στις οποίες έχει χορηγήσει πιστοποιητικό συμμόρφωσης.
- υποχρεούται να τηρεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις όπου δημιουργηθούν ζημίες λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις όπου εγείρονται απαιτήσεις για τις ανωτέρω ζημίες, ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. είναι υπεύθυνη για τις αποφάσεις που λαμβάνει σχετικά με την χορήγηση πιστοποίησης, άρνηση πιστοποίησης, διατήρηση πιστοποίησης, επέκταση ή περιορισμό του πεδίου πιστοποίησης, επαναπιστοποίηση, ανάκληση, αποκατάσταση πιστοποίησης εφόσον αυτή έχει ανασταλεί, ή απόσυρση πιστοποίησης.

15. Δικαιώματα / Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο πιστοποιημένος Πελάτης:

- πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησής του σε μέσα επικοινωνίας, όπως το Διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα.

- δεν θα πρέπει να κάνει ο ίδιος ή να επιτρέπει σε άλλους να προβαίνουν σε παραπλανητικές δηλώσεις σχετικά με την πιστοποίησή του.
- δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί ή να επιτρέπει τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης ή τμήματος αυτών κατά παραπλανητικό τρόπο.
- θα πρέπει να διακόπτει τη χρήση διαφημιστικού υλικού που περιλαμβάνει αναφορά στην πιστοποίηση, όπως υποδεικνύεται από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., σε περίπτωση ανάκλησης ή απόσυρσης της πιστοποίησης.
- θα πρέπει να τροποποιεί όλο το διαφημιστικό υλικό, όταν το πεδίο πιστοποίησης υφίσταται συρρίκνωση.
- δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τρόπο που δυσφημεί την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ή/και τη διεργασία της πιστοποίησης και οδηγεί σε απώλεια της δημόσιας εμπιστοσύνης σε αυτή.
- μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης του ΣΔ για οποιουδήποτε επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει τη συμμόρφωση του ΣΔ μόνο σε σχέση με τις δραστηριότητες που αναφέρονται στο Πεδίο Πιστοποίησης, αρκεί σε κάθε περίπτωση να τηρείται η ισχύουσα νομοθεσία, οι σχετικοί κανονισμοί πιστοποίησης, τα Πρότυπα Πιστοποίησης και οι σχετικές υπογεγραμμένες συμβάσεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις δεν θα πρέπει να υπονοείται με κανένα τρόπο πως η πιστοποίηση αφορά προϊόν (και υπηρεσία) ή διεργασία.
- μπορεί να ζητήσει, με βάση τεκμηριωμένη αιτιολόγηση (π.χ. ακαταλληλότητα επιθεωρητών, την αντικατάσταση της ομάδας επιθεώρησης έως και δέκα (10) εργάσιμες ημέρες πριν από την επιθεώρηση.
- μπορεί να προσφύγει στην Επιτροπή Ενστάσεων της, στην περίπτωση που δεν συμφωνεί με τις αποφάσεις της Διεύθυνσης Πιστοποίησης.
- μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια ειδικής επιθεώρησης, όταν τεκμηριωμένα μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενικά και τεχνικά άρτια με υπαιτιότητα της
- πρέπει να εφαρμόζει ένα ΣΔ σύμφωνα με το πρότυπο πιστοποίησης, τον παρόντα Κανονισμό, τον εκάστοτε ειδικό Κανονισμό και να το βελτιώνει συνεχώς.
- πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεσή του στην για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.

- υποχρεούνται να παρέχει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες σε όλες τις δραστηριότητες μιας επιθεώρησης, να διευκολύνει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και να έχει διαθέσιμο το σχετικό προσωπικό για την επιτυχή τέλεση αυτών.
- υποχρεούνται να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων εντός του συμφωνημένου με την ομάδα επιθεώρησης χρονικού διαστήματος.
- υποχρεούνται να ενημερώνει την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., εντός μηνός, για κάθε σημαντική αλλαγή που αφορά:
 - α) το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας, β) την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων), γ) τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις, δ) το πεδίο των δραστηριοτήτων υπό το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης και ε) το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.
- υποχρεούνται να τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις και όλους τους άλλους όρους απέναντι στην ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., όπως αυτές περιγράφονται στις υπογραφείσες συμβάσεις συνεργασίας. Μη τήρηση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης οδηγεί σε απόσυρση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του ΣΔ.
- υποχρεούνται να χρησιμοποιεί το λογότυπο της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., σύμφωνα με την §21 του παρόντος Κανονισμού.
- υποχρεούνται σε περίπτωση ανάκλησης του πιστοποιητικού, το αργότερα εντός πέντε (5) ημερών, να διακόπτει κάθε χρήση του λογοτύπου και των σημάτων της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., τα οποία πρέπει να επιστρέφει άμεσα.

16. Ανάκληση πιστοποιητικών

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ανακαλεί την πιστοποίηση, όταν:

- Το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του Οργανισμού συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.

- Ο πιστοποιημένος Πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης κατά τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα.
- Ο πιστοποιημένος Πελάτης ζητά ο ίδιος την ανάκληση.
- Ο πιστοποιημένος Πελάτης δεν προβεί εγκαίρως στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση τυχόν ΜΣ που εντοπίστηκαν κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης και παρέλθει το χρονικό διάστημα ισχύος του πιστοποιητικού.
- Ο πιστοποιημένος Πελάτης δεν εκπληρώσει εμπρόθεσμα τις οικονομικές του υποχρεώσεις.
- Ο πιστοποιημένος Πελάτης χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το πιστοποιητικό συμμόρφωσης ή/και το σήμα της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.
- Κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων δοθούν στην ομάδα επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες. Υπό καθεστώς ανάκλησης, η πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του Οργανισμού δεν ισχύει προσωρινά. Στην σύμβαση αναφέρεται ρητά πως σε περίπτωση ανάκλησης ο Πελάτης παύει να προωθεί την πιστοποίησή του.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. διαθέτει μητρώο με τους οργανισμούς των οποίων την πιστοποίηση έχει ανακαλέσει. Το μητρώο αυτό είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης. Η ανάκληση του πιστοποιητικού δεν μπορεί να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τους έξι (6) μήνες.

17. Απόσυρση πιστοποιητικών

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. προχωρεί στην απόσυρση του χορηγούμενου πιστοποιητικού συμμόρφωσης του ΣΔ του οργανισμού στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν δεν έχουν αρθεί οι αιτίες ανάκλησης του πιστοποιητικού μετά την πάροδο έξι (6) μηνών.
- Όταν ο Πελάτης πάψει να υπάρχει ως νομική οντότητα ή χρεοκοπήσει.
- Όταν ο Πελάτης αποφασίσει να διακόψει την συνεργασία του με την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

Σε περίπτωση όπου η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. προχωρήσει σε απόσυρση πιστοποιητικού και ο Πελάτης επιθυμεί να επανακτήσει το πιστοποιητικό συμμόρφωσης, πρέπει να υποβληθεί νέα αίτηση στην ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. και να ακολουθηθεί από την αρχή ολόκληρη η διαδικασία πιστοποίησης.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. διαθέτει μητρώο με τους Οργανισμούς των οποίων την πιστοποίηση έχει αποσύρει. Το ανωτέρω μητρώο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο ατελώς κατόπιν σχετικής αίτησης.

18. Συρρίκνωση του πεδίου πιστοποίησης

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. συρρικνώνει το πεδίο πιστοποίησης του οργανισμού, ώστε να αποκλείει τμήματα που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις, όταν ο Πελάτης συστηματικά ή σε σημαντικό βαθμό δεν ικανοποιεί τις απαιτήσεις πιστοποίησης για αυτά τα τμήματα του πεδίου της πιστοποίησης. Οποιαδήποτε τέτοια συρρίκνωση συνάδει με τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε κατά την πιστοποίηση. Ο Πελάτης θα πρέπει να τροποποιεί όλο το διαφημιστικό υλικό όταν το πεδίο πιστοποίησης υφίσταται συρρίκνωση.

19. Ενστάσεις

Ενστάσεις δύνανται να γίνουν κατά των αποφάσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης για το αποτέλεσμα της Πιστοποίησης. Ο ενδιαφερόμενος υποβάλλει γραπτό αίτημα συμπληρώνοντας το ΕΣ-05/1 Διαχείριση Ενστάσεων, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Το αίτημα διαβιβάζεται προς το Γενικό Διευθυντή, ο οποίος εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης της ένστασης, συγκαλεί την επιτροπή ενστάσεων (αποτελείται από τους 2 αρχαιότερους επιθεωρητές) και εξετάζεται η προσφυγή. Η απόφασή της καταγράφεται στο ΕΣ-05/1. Η Επιτροπή Ενστάσεων ενημερώνει άμεσα και επίσημα τον ενδιαφερόμενο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία λήψης της απόφασης της Επιτροπής. Σε περίπτωση που η ένσταση δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη, αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις. Η απόφαση της Επιτροπής Ενστάσεων είναι τελική και δεν επιδέχεται νέας προσφυγής.

Μέχρι την ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για την παραπάνω απόφαση, ισχύει η απόφαση που έχει ληφθεί από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης. Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και το Έντυπο ΕΣ-05/1 διατίθενται ατελώς από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Ενστάσεων αποφανθεί πως ευσταθεί η ένσταση, λαμβάνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες (π.χ. διεξαγωγή ειδικής επιθεώρησης, εκπαίδευση προσωπικού κ.λπ.). Σε κάθε περίπτωση υπεύθυνη για όλες τις αποφάσεις σε όλα τα επίπεδα χειρισμού ενστάσεων είναι η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. Σε περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος Πελάτης προβεί σε ένσταση, τότε η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. και τα στελέχη της δεν μεταχειρίζεται τον εν λόγω οργανισμό με διαφορετικό τρόπο ή διάκριση έναντι των υπολοίπων.

Σημείωση: Κανένα από τα μέλη της επιτροπής ενστάσεων δεν θα πρέπει να έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του οργανισμού (η πιστοποίηση του οποίου βρίσκεται υπό κρίση) τα τελευταία 2 χρόνια. Σε περίπτωση που κάποιος από τα μέλη της Επιτροπής έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε κομμάτι της διαδικασίας επιθεώρησης του εν λόγω οργανισμού τα τελευταία 2 έτη, τότε αντικαθίσταται από τον αμέσως επόμενο σε αρχαιότητα επιθεωρητή. Κατάλογος επιθεωρητών ανάλογα με την παλαιότητά τους, τηρείται από τον ΥΔΠ.

20. Παράπονα

Κατά την παραλαβή ενός παραπόνου (μετά την συμπλήρωση του ΕΣ-05/1), η Διεύθυνση Πιστοποίησης της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. διασφαλίζει κατά πόσο το παράπονο σχετίζεται με τις δραστηριότητες πιστοποίησης, για τις οποίες ευθύνεται ο Φορέας, και αν ναι, το προωθεί στην Επιτροπή Αμεροληψίας. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο. Η Επιτροπή Αμεροληψίας, εντός δέκα (10) ημερών από την ημέρα λήψης του παραπόνου, συνεδριάζει και εξετάζει το παράπονο λαμβάνοντας υπόψη και την αποτελεσματικότητα του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης. Η απόφασή της καταγράφεται με μορφή αναφοράς, η οποία αποστέλλεται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης, η οποία είναι υπεύθυνη για να λάβει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, όταν αυτές απαιτούνται. Τυχόν παράπονο για πιστοποιημένο οργανισμό αναφέρεται στον εν λόγω οργανισμό από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. Ο Φορέας τηρεί εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία τόσο του ατόμου που υποβάλλει το παράπονο, όσο και του παραπόνου.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης είναι υπεύθυνη για την συλλογή και την επαλήθευση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την επικύρωση του παραπόνου και όπου αυτό είναι εφικτό, ειδοποιεί με επιστολή τον ενδιαφερόμενο για την πρόοδο της εξέτασης και το τελικό αποτέλεσμα του παραπόνου.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. καθορίζει, από κοινού με τον πελάτη και το άτομο που υποβάλλει το παράπονο, εάν και σε ποιο βαθμό θα δημοσιοποιηθεί το παράπονο και η επίλυσή του.

Πληροφορίες σχετικές με την ανωτέρω διαδικασία καθώς και η αναφορά διατίθενται ατελώς από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. σε κάθε ενδιαφερόμενο, κατόπιν σχετικού αιτήματος. Σε περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος Πελάτης προβεί σε παράπονο, τότε η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. και τα στελέχη της δεν μεταχειρίζεται τον εν λόγω οργανισμό με διαφορετικό τρόπο ή διάκριση έναντι των υπολοίπων

21. Χρήση λογοτύπων

Μετά την επιτυχή αξιολόγηση των οργανισμών, τους αποστέλλεται το σχετικό πιστοποιητικό και τα λογότυπα της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. Το σήμα του Φορέα Διαπίστευσης αποτελεί περιουσία του αντίστοιχου φορέα και χρησιμοποιείται μόνο μετά από διαπίστευση της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. Σε περίπτωση ανάκλησης της σχετικής Διαπίστευσης της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. η τελευταία ενημερώνει άμεσα όλους τους πιστοποιημένους οργανισμούς για να σταματήσουν άμεσα τη χρήση του σχετικού σήματος. Το λογότυπο της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. μαζί με το πιστοποιητικό Συμμόρφωσης χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τον οργανισμό για τον οποίο έχει εκδοθεί και δεν είναι μεταβιβάσιμο. Απαγορεύεται η χρήση του λογοτύπου της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. επάνω σε προϊόντα του οργανισμού έτσι ώστε να υποδηλώνει συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών. Χρήση του λογότυπου της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. με τέτοιο τρόπο ώστε να δηλώνεται συμμόρφωση προϊόντων ή υπηρεσιών θεωρείται παραπλανητική, ισοδυναμεί με μη συμμόρφωση και προκαλεί την ανάκληση του πιστοποιητικού. Το λογότυπο της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. μπορεί να χρησιμοποιηθεί υπό τις εξής προϋποθέσεις:

- σε συνδυασμό με την επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού/ ή το αντίστοιχο πιστοποιημένο τμήμα αυτής και με σαφή αναφορά στο πεδίο εφαρμογής,
- με αναφορά στον αριθμό του χορηγηθέντος πιστοποιητικού,
- σε συνδυασμό με την ένδειξη «πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης» και αναφορά στο πρότυπο πιστοποίησης.

Ο Πελάτης οφείλει να χρησιμοποιεί το λογότυπο πιστοποίησης με τις συγκεκριμένες αναλογίες και χρωματισμούς που παραδίδεται από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε.

Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. είναι πρόθυμα να βοηθήσουν τον οργανισμό πριν την χρησιμοποίηση των λογοτύπων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης παραγράφου. Η χρήση του σήματος της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. είναι προαιρετική.

22. Οικονομικοί όροι

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. περιγράφονται αναλυτικά στις υπογραφείσες προσφορές - συμβάσεις. Στην περίπτωση που αθετηθούν οι οικονομικοί όροι της σύμβασης, η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού.

23. Μεταβολές και αναθεωρήσεις

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης μπορεί να τροποποιηθεί οποτεδήποτε με ευθύνη της ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. Σε περίπτωση τροποποίησης του Κανονισμού Πιστοποίησης, η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. ενημερώνει εγγράφως τους πιστοποιημένους από αυτήν οργανισμούς για την τροποποίηση αυτή και τις αλλαγές που επέφερε και ορίζει περίοδο προσαρμογής ανάλογη με το εύρος των αλλαγών, προκειμένου να προσαρμοστούν οι οργανισμοί στις νέες απαιτήσεις του Κανονισμού.

Στο τέλος της περιόδου προσαρμογής, όλοι οι πιστοποιημένοι οργανισμοί από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε., οφείλουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του τροποποιημένου Κανονισμού.

Η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. σε καμία περίπτωση δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες προκειμένου να βοηθήσει στην συμμόρφωση με τον Κανονισμό της. Στην περίπτωση που κάποιος πιστοποιημένος από την ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. πελάτης, δεν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του νέου Κανονισμού, η ΚΥΡΟΣ Ι.Κ.Ε. προχωρά στην ανάκληση του πιστοποιητικού του.