

1. Υπηρεσίες Πιστοποίησης και Επιθεώρησης

1.1 Εφαρμογή

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης της DQS («Κανονισμός») ισχύει για όλες τις προσφορές παροχής υπηρεσιών και όλες τις συμβάσεις που θα προκύψουν μεταξύ της DQS Holding GmbH ή οποιασδήποτε άλλης "DQS" (μέλους του διεθνούς Ομίλου "DQS Group"), και οποιουδήποτε οργανισμού/προσώπου («Πελάτης») που έχει υποβάλει αίτηση ή έχει λάβει υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης.

Ενημερωμένος κατάλογος όλων των μελών του Ομίλου DQS είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα <https://www.dqsglobal.com/en/about>.

Ο Κανονισμός καλύπτει όλα τα είδη Πιστοποίησης Συστημάτων σύμφωνα με διεθνή ή εθνικά πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων των ιδιωτικών προτύπων, την Πιστοποίηση Προϊόντων σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΕ ή την εθνική νομοθεσία, την Πιστοποίηση Προϊόντων και Υπηρεσιών σύμφωνα με κανονιστικά έγγραφα, προδιαγραφές, απαιτήσεις ή τεχνικούς κανόνες.

Ο Κανονισμός αυτός έχει εφαρμογή σε όλα τα στάδια της διεργασίας επιθεώρησης ή πιστοποίησης, όπως αυτά των προσφορών, συμβάσεων, εντολών επιθεώρησης, προγραμματισμού κ.α., και σε όσα επιπροσθέτως έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της DQS και του Πελάτη, εκτός εάν υπάρχει διαφορετική έγγραφη συμφωνία ή έτσι ορίζεται από νομοθετικές πράξεις.

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης παραμένει σε ισχύ μέχρι να δημοσιευθεί μια νέα έκδοση.

Η ισχύουσα έκδοση του Κανονισμού αυτού διατίθεται στα αγγλικά ή σε μεταφρασμένη έκδοση στο <https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-and-certification-rules> και μπορεί να ζητηθεί από κάθε γραφείο της DQS. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ μιας μεταφρασμένης έκδοσης του εγγράφου αυτού και της αγγλικής έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

Όταν χορηγείται Πιστοποιητικό σε Πελάτη, η DQS παρέχει τις υπηρεσίες της σύμφωνα με τον ισχύοντα Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου DQS. Αντίγραφο του Κώδικα Δεοντολογίας και τυχόν τροποποιήσεων του που μπορεί να εκδίδονται κατά περιόδους, διατίθενται από τον Φορέα Πιστοποίησης DQS στον Πελάτη κατά την έναρξη των Υπηρεσιών.

1.2 Ορισμοί

- Ως «πελάτες» αναφέρονται όλα τα πρόσωπα ή οι οργανισμοί, συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων τους, οι οποίοι ζητούν ή λαμβάνουν οποιαδήποτε υπηρεσία επιθεώρησης ή πιστοποίησης.
- Ως «DQS» αναφέρεται οποιοδήποτε μέλος του διεθνούς Ομίλου DQS, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών, των συνδεδεμένων εταιρειών, των εταίρων και των αντιπροσώπων τους, που προσφέρει/παρέχει υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης σε πελάτες, είτε εξ' ονόματός του ή για λογαριασμό ενός άλλου Φορέα Πιστοποίησης DQS.
- Ως «Φορέας Πιστοποίησης DQS» αναφέρεται οποιαδήποτε DQS έχει τη διαπίστευση ή την εξουσιοδότηση να εκδώσει τα εκάστοτε πιστοποιητικά.
- Ως «Φορέας Διαπίστευσης» αναφέρεται οποιοσδήποτε οργανισμός (είτε δημόσιος είτε ιδιωτικός) έχει την εξουσιοδότηση να καθορίζει και να εποπτεύει τους Φορείς Πιστοποίησης.
- Ως «Επιθεώρηση» αναφέρεται κάθε συστηματική διαδικασία που διεξάγεται από την DQS για την αντικειμενική αξιολόγηση της βαθμότητας ικανοποίησης προκαθορισμένων κριτηρίων και του κατά πόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία. Μπορεί επίσης να αναφέρεται ως «αξιολόγηση».
- Ως «Επιθεωρητές» αναφέρονται οι αξιολογητές, επιθεωρητές και εμπειρογνώμονες που διορίζονται από την DQS για να διενεργήσουν μια επιθεώρηση.

1.3 Υπηρεσίες Επιθεώρησης και Πιστοποίησης

Η επιθεώρηση και πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης από έναν ανεξάρτητο Φορέα, όπως η DQS, συμβάλλει στην δημιουργία αξίας για τον πελάτη. Το πιστοποιητικό της DQS ή/και η έκθεση επιθεώρησης αποτελεί απόδειξη ενός κατάλληλου και αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης, το οποίο ικανοποιεί συνεχώς τις προσδοκίες των πελατών σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις.

Κατά τη διάρκεια μιας επιθεώρησης, ικανοί και έμπειροι επιθεωρητές αξιολογούν το σύστημα διαχείρισης, τις διεργασίες του ή/και τα προϊόντα ως προς τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του, συνήθως με τη μορφή δειγματοληπτικού ελέγχου, λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβαλλόμενες αγορές και επιρροές, σύμφωνα με το ανατεθέν πρότυπο.

Επίσης, μέσω του εντοπισμού περιοχών βελτίωσης, προάγουν την ικανότητα του οργανισμού να πετύχει τους σκοπούς και στόχους που έχει θέσει. Το πιστοποιητικό της DQS, παρέχει εμπιστοσύνη ως προς τις επιχειρήσεις και το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης, που έχει αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί σύμφωνα με αναγνωρισμένα πρότυπα και προδιαγραφές.

1.4 Συμβάσεις και επιχειρηματικοί και εμπορικοί όροι

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης μαζί με την αίτηση, την προσφορά, την αποδοχή της, τον Κώδικα Δεοντολογίας της DQS, τους όρους χρήσης των σημάτων πιστοποίησης της DQS και τους τοπικούς επιχειρηματικούς ή εμπορικούς όρους / (τοπικές συμβάσεις), συνθέτουν ολόκληρη τη συμφωνία (τη «Σύμβαση») μεταξύ του Πελάτη και της DQS σε σχέση με το αντικείμενο του παρόντος. Εάν ένας φορέας της DQS παρέχει μια υπηρεσία εντός του πεδίου εξουσιοδότησης ή διαπίστευσης άλλου φορέα της DQS, τότε ενεργεί εξ ονόματος του αντίστοιχου εξουσιοδοτημένου/διαπιστευμένου φορέα. Αυτό αντικατοπτρίζεται αναλόγως στη σύμβαση. Ο διαπιστευμένος φορέας πιστοποίησης DQS αναφέρεται στην προσφορά, και η αποδοχή της τοπικής προσφοράς και η υπογραφή της σχετικής σύμβασης συνιστά νομικά δεσμευτική σύμβαση πιστοποίησης μεταξύ του πελάτη και του ως άνω φορέα πιστοποίησης DQS. Παρόλο που ο τοπικός φορέας είναι εξουσιοδοτημένος, ως εκπρόσωπος, να τιμολογεί απευθείας τον πελάτη για τις υπηρεσίες, η επιχειρησιακή ευθύνη για τις δραστηριότητες πιστοποίησης υπό την αντίστοιχη διαπίστευση παραμένει πάντοτε στον εκάστοτε φορέα πιστοποίησης DQS.

Ο φορέας πιστοποίησης DQS φέρει την αποκλειστική ευθύνη και αρμοδιότητα για όλες τις αποφάσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων της χορήγησης, της απόρριψης, της διατήρησης, της ανανέωσης, της αναστολής, της επαναφοράς μετά από αναστολή, της ανάκλησης ή ακύρωσης της πιστοποίησης, καθώς και της επέκτασης ή του περιορισμού του πεδίου της αντίστοιχης πιστοποίησης.

Οι τοπικοί επιχειρηματικοί ή εμπορικοί όροι (τοπικές συμβάσεις) μπορεί να περιλαμβάνουν όρους σχετικά με τη δικαιοδοσία, την ευθύνη, τη φορολογία, τους όρους πληρωμής και άλλες συμπληρωματικές συμφωνίες, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές νομικές απαιτήσεις. Η σύμβαση μπορεί επίσης να αποτελείται από μεμονωμένες συμφωνίες μεταξύ της DQS και του Πελάτη, οι οποίες περιλαμβάνουν πάντα αυτόν τον Κανονισμό Πιστοποίησης της DQS ως αναπόσπαστο μέρος της μέσω άμεσης συμπερίληψης ή αναφοράς.

2. Η Διεργασία Πιστοποίησης

Η DQS επιθεωρεί τα συστήματα διαχείρισης των πελατών της, τις διεργασίες ή τα προϊόντα τους ή μέρη αυτών, με σκοπό να προσδιορίσει τη συμμόρφωσή τους με συμφωνημένες απαιτήσεις, όπως διεθνή, ευρωπαϊκά, εθνικά ή κλαδικά πρότυπα. Η διεργασία πιστοποίησης περιλαμβάνει διάφορα στάδια, τα οποία συνήθως καταλήγουν σε μια έκθεση με τα αποτελέσματα της επιθεώρησης. Στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης, ο αντίστοιχος Φορέας Πιστοποίησης DQS θα εκδώσει πιστοποιητικό για τον πελάτη, το οποίο θα επιβεβαιώνει τη συμμόρφωση με τις αντίστοιχες απαιτήσεις, εφόσον διαπιστωθεί η εκπλήρωση όλων των ισχυουσών απαιτήσεων.

Εάν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης διαπιστωθούν μη συμμορφώσεις με τις απαιτήσεις του αντίστοιχου προτύπου, ο πελάτης πρέπει να σχεδιάσει σχετικές διορθωτικές ενέργειες τις οποίες να υλοποιήσει μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Πιστοποιητικά εκδίδονται μόνο μετά την επίδειξη της αποτελεσματικής εφαρμογής κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών και την έκδοση μιας θετικής απόφασης πιστοποίησης. Το πεδίο εφαρμογής και η διάρκεια ισχύος αναφέρονται στο πιστοποιητικό.

Τα ευρήματα των επιθεωρήσεων βασίζονται σε μια δειγματοληπτική διεργασία, η οποία στοχεύει σε αξιόπιστες αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή και συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος. Μπορεί να υπάρχουν και άλλες επιχειρηματικές πτυχές, θετικές ή αρνητικές, που δεν έχουν ανασκοπηθεί από την ομάδα επιθεώρησης. Είναι αποκλειστική ευθύνη του οργανισμού να διερευνά και να αξιολογεί την πιθανή επίπτωση και το πεδίο εφαρμογής των ευρημάτων, εξασφαλίζοντας διαρκώς την πλήρη συμμόρφωση με το(α) εφαρμοζόμενο(α) πρότυπο(α). Σε περίπτωση μη-συμμόρφωσης, η DQS δεν ευθύνεται.

Η DQS και ο πελάτης συμφωνούν ότι η αξιολόγηση και/ή πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς, τις ειδικές απαιτήσεις του κλάδου (όπου εφαρμόζονται) και τις συμφωνημένες συμβατικές ρυθμίσεις, συμπεριλαμβανομένων των παρόντων κανόνων επιθεώρησης και πιστοποίησης ή άλλων συμπληρωμάτων.

Η DQS είναι ανεξάρτητη, ουδέτερη και αντικειμενική στις επιθεωρήσεις και τις πιστοποιήσεις της. Κατά βάση, οι αξιολογήσεις πραγματοποιούνται στις εγκαταστάσεις του πελάτη (επί τόπου), αλλά μπορεί να διεξάγονται, αντικαθιστούνται ή συμπληρώνονται μερικώς και από δραστηριότητες απομακρυσμένης επιθεώρησης (εκτός τόπου). Ο τύπος, η έκταση και το πρόγραμμα της διαδικασίας αποτελεί αντικείμενο χωριστής συμφωνίας μεταξύ των δύο μερών. Κατά την επί τόπου επιθεώρηση, η DQS προσπαθεί να ελαχιστοποιήσει οποιαδήποτε διαταραχή στη

λειτουργία που πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει γενικά τα ακόλουθα βήματα.

2.1 Η διαδικασία ξεκινά από τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη. Η DQS ζητά επαρκή αρχική πληροφόρηση σχετικά με την επιχείρηση, το σύστημα που εφαρμόζει, το μέγεθος και τις λειτουργίες της. Τα δύο μέρη καθορίζουν από κοινού το αντικείμενο της επιθεώρησης ή/και πιστοποίησης, περιλαμβανομένων των εφαρμοστέων προτύπων και προδιαγραφών.

2.2 Με βάση την αρχική πληροφόρηση, η DQS διενεργεί ανασκόπηση της αίτησης, συντάσσει προσφορά για τις υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα εφαρμοστέα κριτήρια της επιθεώρησης καθορίζει και συμφωνούνται με γραπτή σύμβαση.

2.3 Στάδιο 1: Η καθαυτή διεργασία πιστοποίησης ξεκινά με την ανάλυση και αξιολόγηση της τεκμηρίωσης του συστήματος, των στόχων, των αποτελεσμάτων της ανασκόπησης της διοίκησης και των εσωτερικών επιθεωρήσεων. Κατά τη διαδικασία αυτή θα προσδιοριστεί αν το σύστημα του πελάτη είναι επαρκώς ανεπτυγμένο και έτοιμο για πιστοποίηση. Ο επιθεωρητής εξηγεί τα ευρήματα και συμφωνεί πιθανές απαιτούμενες ενέργειες για την προετοιμασία του Σταδίου 2. Το Στάδιο 1 συνήθως δεν εφαρμόζεται στην πιστοποίηση διεργασιών και προϊόντων.



2.4 Στάδιο 2: Η ομάδα επιθεώρησης επιθεωρεί το σύστημα διαχείρισης, τις διεργασίες ή τα προϊόντα στις εγκαταστάσεις του πελάτη ή με εξ' αποστάσεως επιθεώρηση. Εφαρμόζοντας καθορισμένα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης και προδιαγραφές, οι επιθεωρητές επιθεωρούν την αποτελεσματικότητα όλων των λειτουργικών περιοχών της επιχείρησης και των διεργασιών του συστήματος, βασισμένοι σε παρατηρήσεις, ελέγχους, συνεντεύξεις, ανασκόπηση σχετικών αρχείων και άλλες τεχνικές επιθεώρησης. Το αποτέλεσμα της επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένης μιας σύστασης για την πιστοποίηση και όλων των ευρημάτων, παρουσιάζεται στον πελάτη κατά την καταληκτική σύσκεψη και συμπεριλαμβάνονται σε μια γραπτή έκθεση. Εάν απαιτείται, καθορίζονται οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.

2.5 Αξιολόγηση Συστήματος & Απόφαση Πιστοποίησης: Η επιθεώρηση και τα αποτελέσματά της αξιολογούνται από ανεξάρτητο προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης DQS, που λαμβάνει την απόσταση πιστοποίησης βάσει αντικειμενικών αποδείξεων. Η απόφαση έκδοσης του Πιστοποιητικού είναι στην αποκλειστική ευθύνη του Φορέα Πιστοποίησης DQS. Οποιαδήποτε σύσταση δίνεται από την ομάδα επιθεώρησης και τεκμηριώνεται στην έκθεση δεν είναι δεσμευτική για τον Φορέα Πιστοποίησης DQS. Ο πελάτης λαμβάνει την έκθεση επιθεώρησης με τα αποτελέσματα, και εφόσον ικανοποιούνται όλες οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, ο πελάτης λαμβάνει και το Πιστοποιητικό.

2.6 Ετήσιες Επιθεωρήσεις Επιτήρησης: Με στόχο τη συνεχή βελτίωση και τη διαρκή αποτελεσματικότητα του συστήματος, βασικά στοιχεία του συστήματος διαχείρισης επιθεωρούνται τουλάχιστον ετησίως και εντοπίζονται εκ νέου δυνατότητες βελτίωσης. Στην περίπτωση πιστοποίησης προϊόντων, η επιθεώρηση επιτήρησης συνήθως αντικαθίσταται από ετήσια επαναπιστοποίηση.

2.7 Επαναπιστοποίηση: Τα πιστοποιητικά έχουν περιορισμένη διάρκεια ισχύος, συνήθως τριετή. Στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης, πραγματοποιείται Επαναπιστοποίηση, η οποία διασφαλίζει την συνεχιζόμενη ικανοποίηση όλων των εφαρμοστέων απαιτήσεων. Με την εκπλήρωση των παραπάνω απαιτήσεων, χορηγείται νέο πιστοποιητικό.

Για εξειδικευμένα πρότυπα ή πιστοποίηση διεργασιών και προϊόντων, η παραπάνω διεργασία πιστοποίησης ενδέχεται να διαφέρει.

3. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Πελάτη

3.1. Διατήρηση του Συστήματος Διαχείρισης / συμμόρφωση διεργασιών και προϊόντων

Για τη χορήγηση και διατήρηση ενός πιστοποιητικού, ο πελάτης πρέπει να εφαρμόζει και να τηρεί τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ή της οδηγίας στην οποία βασίζεται. Σε περίπτωση πιστοποίησης διεργασίας / προϊόντος, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση συνεχιζόμενης συμμόρφωσης. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει αποδείξεις για τη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης, διεργασιών ή προϊόντων, στην ομάδα επιθεώρησης. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή ή την πρόσβαση σε πληροφορίες και εγκαταστάσεις τρίτων (π.χ. κρίσιμους υπεργολάβους, προμηθευτές), στο μέτρο που αυτές είναι σχετικές με το πεδίο πιστοποίησης. Όλες οι απαραίτητες ενέργειες που εξασφαλίζουν τη διατήρηση της συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης και/ή του προϊόντος πρέπει να πραγματοποιούνται.

Όταν εντοπίζονται αλλαγές στο πρόγραμμα πιστοποίησης, ο πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι, εφόσον η πιστοποίηση αφορά συνεχή παραγωγή, το πιστοποιημένο προϊόν εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις του συστήματος ή του προϊόντος. Η DQS θα επαληθεύει την εφαρμογή των αλλαγών από τους πελάτες της και θα λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα στο πλαίσιο της διεργασίας πιστοποίησης.

3.2. Υποχρέωση Διαθεσιμότητας / Πρόσβαση σε πληροφορίες

Ο πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι η DQS έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες (έγγραφα και αρχεία), το προσωπικό (εσωτερικό και εξωτερικό) και τα μέσα (εξοπλισμός, εγκαταστάσεις), έτσι ώστε να ολοκληρώσει το έργο της, συμπεριλαμβανομένης της διερεύνησης παραπόνων. Προκειμένου να συγκεντρώσει επαρκή αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία για τη λήψη απόφασης πιστοποίησης ή για τα καθήκοντα αξιολόγησης, η DQS έχει το δικαίωμα, στο πλαίσιο των επιθεωρήσεων, να έχει πρόσβαση σε όλες τις εγκαταστάσεις, τις διεργασίες και τα προϊόντα του πελάτη, να τα εξετάζει, να συνεντευξιάζει εργαζομένους και εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους, να επιθεωρεί έγγραφα και αρχεία και να συλλέγει στοιχεία χρησιμοποιώντας άλλες μεθόδους και τεχνικές επιθεώρησης.

Ο πελάτης συμφωνεί να παρέχει στους εκπροσώπους και τους εργαζομένους του έγκαιρη, αληθή και πλήρη πληροφόρηση, καθώς και να τους χορηγεί πρόσβαση σε πληροφορίες που ενδέχεται να είναι σχετικές με την επιθεώρηση και την αξιολόγηση. Η υποχρέωση αυτή ισχύει για όλα τα στάδια της πιστοποίησης και αποσκοπεί στην παροχή αποδείξεων και τεκμηρίωσης της πιστοποίησης προς εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη (π.χ. τον φορέα διαπίστευσης). Ο πελάτης συμφωνεί ότι οι αντικειμενικές αποδείξεις που συλλέγονται, καταγράφονται ή/και επισυνάπτονται στην τεκμηρίωση της επιθεώρησης. Στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής ενός πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης, όλα τα αρχεία που αφορούν παράπονα και τις διορθωτικές τους ενέργειες πρέπει να παρουσιάζονται στη DQS κατόπιν ζήτησής τους.

3.3. Κοινοποίηση αλλαγών & ειδικών περιστατικών

Ο πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει χωρίς καθυστέρηση την DQS για τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν το πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης. Αυτό ισχύει ιδίως για την αγορά/πώληση τμημάτων της επιχείρησης, αλλαγές στην ιδιοκτησία, μετεγκατάσταση, σημαντικές αλλαγές στο πεδίο δραστηριοτήτων, θεμελιώδεις αλλαγές διεργασιών, περιστατικά όπως σοβαρό ατύχημα ή σοβαρή παραβίαση προτύπων ή νομικών κανονισμών που απαιτεί παρέμβαση της αρμόδιας εποπτικής αρχής, σοβαρά συμβάντα ή άλλα ανακοινώσιμα γεγονότα, ή την έναρξη διαδικασιών πτώχευσης ή εξυγίανσης. Σε οποιαδήποτε από αυτές τις περιπτώσεις, η DQS θα συσκέπτεται με τον πελάτη και θα εξετάζει πως το πιστοποιητικό μπορεί να διατηρηθεί.

Ο πελάτης οφείλει να ειδοποιεί άμεσα την DQS σε περίπτωση ανάκλησης προϊόντος. Τα επιμέρους πρότυπα πιστοποίησης και οι κανονισμοί τους αναφέρουν διαφορετικά χρονικά περιθώρια τήρησης των προθεσμιών. Οι εκάστοτε προδιαγραφές βρίσκονται στα αντίστοιχα πρότυπα και τους ισχύοντες κανονισμούς τους.

3.4. Αμεροληψία της Επιθεώρησης

Ο πελάτης υποχρεούται να αποφεύγει οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει την αμεροληψία των υπαλλήλων και των επιθεωρητών της DQS. Αυτό αφορά ιδιαίτερα πρόταση για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, προσλήψεις είτε σαν μισθωτοί είτε σαν εξωτερικοί συνεργάτες, ιδιαίτερες συμφωνίες στις οποίες εμπλέκονται χρηματικές αμοιβές. Ο πελάτης αναλαμβάνει επίσης την υποχρέωση να συνεργάζεται ενεργά για τη διασφάλιση της αμεροληψίας, π.χ. με τον εντοπισμό κινδύνων ή απειλών για την αμεροληψία.

3.5 Απόρριψη Επιθεωρητή

Πριν από την επιβεβαίωση της ημερομηνίας επιθεώρησης, ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ανασκοπήσει τον/τους επιθεωρητή(ές) που έχουν οριστεί και, εφόσον υπάρχουν αντικειμενικά δικαιολογημένοι λόγοι, να τους απορρίψει, όπως σε περίπτωση κινδύνου για την αμεροληψία. Η DQS θα ορίσει κατάλληλο αντικαταστάτη για τον απορριφθέντα επιθεωρητή, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό επιτρέπεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαπίστευσης.

3.6. Πνευματικά Δικαιώματα της DQS

Εφόσον υπάρχουν έγκυρα πιστοποιητικά της DQS σε ισχύ, ο Πελάτης δικαιούται να χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό του, τα σχετικά σήματα πιστοποίησης (και σε ελάχιστες περιπτώσεις, τα σήματα διαπίστευσης) για λόγους προβολής, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες που δημοσιεύονται στην [ιστοσελίδα της DQS](#). Όταν ένα πρότυπο αναθεωρείται και καθορίζεται η αντίστοιχη περίοδος μετάβασης, η πιστοποίηση δεν επιτρέπεται πλέον να χρησιμοποιείται ή να αναφέρεται.

Η εγκεκριμένη χρήση των κατοχυρωμένων σημάτων πιστοποίησης [DQS Certified Management System Mark®](#) καθώς και άλλων Σημάτων Πιστοποίησης και Διαπίστευσης ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών στο πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ενός Οργανισμού και την αντίστοιχη απόδοσή του. Τα σήματα πιστοποίησης της DQS χρησιμοποιούνται συνήθως σε επιστολόχαρτα και φακέλους, σε διαφημιστικά έντυπα, στο internet, σε εκθέσεις, σε διαφημιστικές καταχωρήσεις ή σε εταιρικά αυτοκίνητα. Τα πιστοποιητικά και τα σήματα πιστοποίησης μπορούν να χρησιμοποιούνται μόνο σύμφωνα με τους παρόντες κανονισμούς επιθεώρησης και πιστοποίησης. Η χρήση των πιστοποιητικών και των σημάτων πιστοποίησης περιορίζεται μόνο για το πεδίο και την περίοδο ισχύος της πιστοποίησης, και δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται πάνω σε ένα προϊόν ή συσκευασία προϊόντος ή με οποιοδήποτε άλλο τρόπο που μπορεί να ερμηνευθεί ότι υποδηλώνει συμμόρφωση ενός προϊόντος. Οποιαδήποτε κοινοποίηση από την DQS σχετικά με τη διακοπή χρήσης του σήματος πιστοποίησης πρέπει να αντιμετωπίζεται άμεσα.

Τα έγγραφα που παρέχονται στον πελάτη από τη DQS, συμπεριλαμβανομένων των σημάτων πιστοποίησης της DQS, είναι νομικά κατοχυρωμένα. Ο πελάτης ρητώς αναγνωρίζει ότι όλες οι εκθέσεις και τα έγγραφα που παρέχονται σε αυτόν από τη DQS ή τίθενται στη διάθεσή του για έλεγχο και αναλαμβάνει την υποχρέωση να τα χρησιμοποιεί αποκλειστικά για εσωτερικούς σκοπούς, να μην τα καθιστά προσβάσιμα σε τρίτους και να μην τα χρησιμοποιεί για άλλους σκοπούς πέραν των συμφωνημένων. Όλα τα έγγραφα, αρχεία και/ή πιστοποιητικά που παραδίδονται ή τίθενται στη διάθεση βάσει της παρούσας σύμβασης δεν επιτρέπεται να τροποποιούνται, να συμπληρώνονται, να συντομεύονται ή να αλλοιώνονται με οποιονδήποτε άλλο τρόπο, είτε ως προς το περιεχόμενο είτε ως προς την εμφάνιση. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως του αν η τροποποίηση πραγματοποιείται σε ψηφιακή ή έντυπη μορφή. Οποιαδήποτε τροποποίηση απαγορεύεται, εκτός εάν έχει προηγουμένως εγκριθεί ρητά και εγγράφως από την DQS. Ο Πελάτης δικαιούται να κοινοποιεί την έκθεση επιθεώρησης στο σύνολό της. Η κοινοποίηση αποσπασμάτων δεν επιτρέπεται.

Σε περίπτωση σοβαρής καταχρηστικής χρήσης, η DQS διατηρεί το δικαίωμα να λάβει τα κατάλληλα μέτρα, έως και την άμεση καταγγελία της σύμβασης χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

3.8 Παράπονα

Κάθε πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητά να παρέχονται οι συμφωνημένες υπηρεσίες με τέτοιο τρόπο, που να ικανοποιεί μέσα σε λογικά πλαίσια τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα έκφρασης παραπόνων. Η DQS ζητά την απαραίτητη πληροφόρηση προς ανάλυση και βελτίωση.

3.9 Ενστάσεις

Σε περίπτωση που ο πελάτης διαφωνεί με μια απόφαση πιστοποίησης, έχει το δικαίωμα να καταθέσει γραπτή ένσταση και να ζητήσει επανεξέταση της απόφασης. Ένας άλλος αμερόληπτος τεχνικός ελεγκτής του σχετικού Φορέα Πιστοποίησης DQS, που δεν έχει εμπλακεί στην επιθεώρηση και στην αρχική απόφαση, λαμβάνει την τελική απόφαση σχετικά με την ένσταση. Η διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης DQS ενημερώνεται συνεχώς για την κατάσταση της διαδικασίας της ένστασης.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της DQS

4.1. Επιθεώρηση των Συστημάτων Διαχείρισης

Η DQS επαληθεύει τη συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος του πελάτη με αμερόληπτο τρόπο, μέσω τακτικών επιθεωρήσεων (συνήθως ετήσιων ή εξαμηνιαίων). Η DQS δύναται να παρέχει τις υπηρεσίες της εν μέρει ή εξ ολοκλήρου μέσω εκπροσώπων ή υπεργολάβων· ο πελάτης υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση που η DQS λάβει πληροφορίες που θέτουν υπό αμφισβήτηση τη συμμόρφωση ή την αποτελεσματικότητα ενός συστήματος διαχείρισης, μιας διεργασίας ή ενός προϊόντος που έχει πιστοποιήσει, δικαιούται, κατόπιν διαβούλευσης με τον πελάτη, να διενεργεί σχετικές διερευνήσεις, π.χ. με τη μορφή πρόσθετων έκτακτων επιθεωρήσεων. Σε τομείς που διέπονται από νομοθεσία, η DQS δικαιούται, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, να διενεργεί πρόσθετες, αιφνιδιαστικές επιθεωρήσεις.

Όταν το σχήμα πιστοποίησης εισάγει νέες ή αναθεωρημένες απαιτήσεις που επηρεάζουν τον πελάτη, η DQS οφείλει να διασφαλίζει ότι οι αλλαγές αυτές γνωστοποιούνται σε όλους τους πελάτες. Η DQS επαληθεύει την εφαρμογή των

αλλαγών από τους πελάτες της και λαμβάνει τα μέτρα που απαιτούνται από το σχήμα πιστοποίησης.

4.2. Διαπίστευση και Έγκριση

Οι φορείς πιστοποίησης DQS είναι εξουσιοδοτημένοι από διάφορους φορείς διαπίστευσης, καθώς και από άλλες κυβερνητικές και μη κυβερνητικές αρχές ή ιδιοκτήτες σχημάτων, να εκδίδουν εκθέσεις επιθεώρησης και πιστοποιητικά σύμφωνα με πληθώρα κανονισμών. Η DQS υποχρεούται να επιτρέπει σε εργαζομένους ή εκπροσώπους των φορέων αυτών να συμμετέχουν σε επιθεωρήσεις. Τους παρέχει πρόσβαση στα δικά της έγγραφα και σε δεδομένα που αφορούν πελάτες, λαμβάνοντας υπόψη τις πτυχές εμπιστευτικότητας που περιγράφονται στους παρόντες κανόνες, στον βαθμό που αυτό είναι απαραίτητο σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες διαπίστευσης και πιστοποίησης. Όπου τα επιμέρους πρότυπα το απαιτούν ρητά, δεδομένα που αφορούν τον πελάτη και αποτελέσματα επιθεώρησης διαβιβάζονται στους εν λόγω φορείς. Με την αποδοχή των παρόντων κανόνων επιθεώρησης και πιστοποίησης, ο πελάτης αναγνωρίζει την ισχύουσα έκδοση των κανονισμών διαπίστευσης και εξουσιοδότησης (π.χ. ISO/IEC 17021-1 ή ISO/IEC 17065), συμπεριλαμβανομένων των προαναφερθέντων.

Οι φορείς πιστοποίησης DQS δικαιούνται να αναθέτουν την παροχή υπηρεσιών, εν όλω ή εν μέρει, με εξαίρεση τις αποφάσεις πιστοποίησης, σε άλλα γραφεία DQS, εκπροσώπους ή υπεργολάβους. Όταν εκδίδονται πιστοποιητικά από έναν φορέα πιστοποίησης DQS που δεν αποτελεί τον άμεσο τοπικό συμβατικό συνεργάτη του πελάτη (τοπικό γραφείο DQS), όλα τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που περιγράφονται στο παρόν ισχύουν τόσο για τον φορέα πιστοποίησης DQS όσο και για το τοπικό γραφείο DQS που εκτελεί το έργο.

Η DQS οφείλει να παρέχει κατάλληλη και έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με σημαντικές αλλαγές που αφορούν την αναστολή, τον περιορισμό ή την ανάκληση εγκρίσεων/διαπιστεύσεων.

4.3 Ορισμός Επιθεωρητών

Ο ορισμός και η επιλογή των επιθεωρητών είναι αποκλειστική αρμοδιότητα της DQS. Η DQS δεσμεύεται να χρησιμοποιεί μόνο επιθεωρητές οι οποίοι είναι κατάλληλοι για την εργασία με βάση τα τεχνικά τους προσόντα, την εμπειρία τους και τις προσωπικές τους ικανότητες. Οι επιθεωρητές πρέπει να είναι εγκεκριμένοι για το απαιτούμενο πρότυπο(α), να έχουν κατάλληλη εμπειρία στο αντικείμενο δραστηριότητας του πελάτη, καθώς και στη διοίκηση και τις επιθεωρήσεις. Σε πολλές περιπτώσεις, η DQS μπορεί να ορίσει μια ομάδα επιθεώρησης, αποτελούμενη από δύο ή περισσότερους επιθεωρητές. Κατόπιν ζήτησης, η DQS μπορεί να διαθέσει ένα σύντομο βιογραφικό του επιθεωρητή στον Πελάτη. Η DQS δικαιούται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να συμπληρώνει την ομάδα επιθεώρησης με τεχνικούς εμπειρογνώμονες, επιθεωρητές παρακολούθησης (witness auditors), μεταφραστές, παρατηρητές ή εκπαιδευόμενους. Ταυτόχρονα, η DQS διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα αυτά δεσμεύονται από τις ίδιες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας.

Αν ο επιθεωρητής καταστεί μη διαθέσιμος πριν ή κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, η DQS θα φροντίσει να οριστεί κατάλληλος αντικαταστάτης, αν είναι εφικτό.

4.4 Προγραμματισμός Επιθεωρήσεων

Η DQS δικαιούται και υποχρεούται να προγραμματίζει επιθεωρήσεις του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος του πελάτη. Οι ημερομηνίες επιθεώρησης θα πρέπει να συμφωνούνται με κοινή συναίνεση μεταξύ των δύο μερών, λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες. Οι ημερομηνίες επιθεώρησης συμφωνούνται εγγράφως. Μόλις επιβεβαιωθούν, οι ημερομηνίες αυτές είναι δεσμευτικές. Εάν φορείς πιστοποίησης ή διαπίστευσης παρακολουθούν μια επιθεώρηση (λεγόμενη επιθεώρηση παρακολούθησης – witness audit), ο πελάτης οφείλει σε κάθε περίπτωση να το αποδέχεται και να το διευκολύνει.

Ανάλογα με το πρότυπο, η πιστοποίηση μπορεί επίσης να περιλαμβάνει αιφνιδιαστικές επιθεωρήσεις, οι οποίες μπορεί να είναι είτε πλήρως αιφνιδιαστικές είτε να ανακοινώνονται σε σύντομο χρονικό διάστημα πριν τη διενέργειά τους. Εάν μια αιφνιδιαστική επιθεώρηση δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί για λόγους που οφείλονται στον πελάτη (άρνηση πρόσβασης), η DQS δύναται να χρεώσει τον πελάτη για τα πραγματικά έξοδα που προέκυψαν κατά την προετοιμασία της αιφνιδιαστικής επιθεώρησης. Η πιστοποιημένη εγκατάσταση πρέπει να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ότι ο επιθεωρητής έχει πρόσβαση σε περίπτωση αιφνιδιαστικής επιθεώρησης.

4.5 Χορήγηση εκθέσεων και πιστοποιητικών

Εφόσον ο πελάτης έχει εκπληρώσει όλες τις απαιτήσεις πιστοποίησης και τις συμβατικές του υποχρεώσεις, η DQS συντάσσει έκθεση επιθεώρησης και εκδίδει στον πελάτη πιστοποιητικό της DQS (στο εξής «πιστοποιητικό»). Η απόφαση για την πιστοποίηση αποτελεί αποκλειστική αρμοδιότητα του αρμόδιου φορέα πιστοποίησης DQS και βασίζεται στη σύσταση πιστοποίησης και στο αποτέλεσμα της επιθεώρησης, όπως αυτά καταγράφονται ή αναφέρονται στην έκθεση επιθεώρησης. Η σύσταση της ομάδας επιθεώρησης που τεκμηριώνεται στην έκθεση δεν είναι δεσμευτική για τον φορέα πιστοποίησης DQS.

4.6 Κοινοποίηση πληροφοριών σε τρίτους

Η DQS δικαιούται να τηρεί και να δημοσιεύει μητρώο όλων των πελατών με ισχύουσα πιστοποίηση DQS. Η δημοσίευση αυτή περιλαμβάνει την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιστοποιημένου οργανισμού, καθώς και το πεδίο εφαρμογής, το ισχύον πρότυπο και την κατάσταση πιστοποίησης. Η συναίνεση του πελάτη τεκμαίρεται ότι έχει δοθεί τόσο για αυτό όσο και για τη δημοσίευση των ίδιων πληροφοριών σε υποχρεωτικές εθνικές ή διεθνείς βάσεις δεδομένων που διαχειρίζονται κυβερνητικοί φορείς, φορείς διαπίστευσης ή ιδιοκτήτες προγραμμάτων.

Σε ορισμένα κλαδικά προγράμματα πιστοποίησης, μέρος της επιθεώρησης και των δεδομένων του πελάτη καταγράφεται υποχρεωτικά σε εφαρμογές ή εξωτερικές βάσεις δεδομένων που παρέχονται από τον ιδιοκτήτη του προτύπου (π.χ. στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας, της αεροδιαστημικής και των τροφίμων). Με την αποδοχή της προσφοράς για τα εν λόγω πρότυπα, ο πελάτης συμφωνεί σε αυτό, και ειδικότερα στο ότι τα δεδομένα αυτά μπορούν να αποθηκεύονται, να είναι προσβάσιμα και να προβάλλονται από τρίτους στις σχετικές βάσεις δεδομένων.

Τα δεδομένα πιστοποίησης διαβιβάζονται στη βάση δεδομένων [IAF CertSearch database](#) στον βαθμό που απαιτείται από τις ισχύουσες απαιτήσεις διαπίστευσης.

Στην περίπτωση πιστοποιήσεων που εκδίδονται από την DQS υπό διαπίστευση DAkkS, τα δεδομένα διαβιβάζονται στο IAF CertSearch μόνο με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του πελάτη. Η συγκατάθεση αυτή λαμβάνεται μέσω διαδικασίας εγγραφής δύο σταδίων. Με την παροχή συγκατάθεσης, ο πελάτης αποδέχεται ότι στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με την εταιρεία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία και να διαβιβαστούν στη βάση δεδομένων IAF CertSearch για σκοπούς καταχώρισης και δημοσίευσης πληροφοριών πιστοποίησης, στον βαθμό που αυτό είναι απαραίτητο για την επίτευξη των προαναφερόμενων σκοπών. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε με ισχύ για το μέλλον.

Όπου απαιτείται, πληροφορίες που παρέχονται από τον πελάτη διαβιβάζονται σε φορείς πιστοποίησης ή διαπίστευσης για την υποστήριξη της απόφασης πιστοποίησης και την επαλήθευση του καθεστώτος πιστοποίησης ή στο πλαίσιο διενέργειας επιθεωρήσεων γραφείου και επιθεωρήσεων παρακολούθησης (witness audits).

Εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από κανονιστικές διατάξεις, αρχεία που σχετίζονται με τη διαδικασία επιθεώρησης και πιστοποίησης τηρούνται από τον φορέα πιστοποίησης DQS για τουλάχιστον δύο κύκλους πιστοποίησης (συνήθως έξι έτη). Οι ισχύουσες εθνικές ή διεθνείς νομικές διατάξεις (π.χ. βάσει του GDPR) λαμβάνονται πλήρως υπόψη. Μετά τη λήξη της ελάχιστης περιόδου τήρησης, η DQS είτε διατηρεί είτε καταστρέφει τα αρχεία κατά την κρίση της, εκτός εάν ο πελάτης έχει δώσει διαφορετικές οδηγίες. Τυχόν δαπάνες που προκύπτουν από την υλοποίηση τέτοιων οδηγιών θα χρεώνονται στον πελάτη.

4.7 Αμεροληψία

Η DQS δεσμεύεται να διασφαλίζει την αμεροληψία στην παροχή των υπηρεσιών της σύμφωνα με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο (πρότυπο επιπέδου 3, π.χ. ISO/IEC 17021-1).

5. Πιστοποιητικά και Σύμβολα Πιστοποίησης

5.1 Έκδοση και Χρήση

Εφόσον ο πελάτης έχει αποδείξει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πιστοποίησης ότι πληρούνται όλες οι εφαρμοστέες απαιτήσεις, ο Φορέας Πιστοποίησης DQS εκδίδει έγγραφα πιστοποίησης που επιβεβαιώνουν τη συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος του πελάτη με επιλεγμένα εθνικά ή διεθνή πρότυπα ή αναγνωρισμένες απαιτήσεις συγκεκριμένου κλάδου ή τομέα. Τα πιστοποιητικά συστημάτων διαχείρισης δεν επιβεβαιώνουν τη συμμόρφωση με νομικές απαιτήσεις. Τα πιστοποιητικά έχουν περιορισμένη διάρκεια ισχύος, συνήθως έως τρία έτη κατ' ανώτατο όριο, με έναρξη από την απόφαση πιστοποίησης.

Μετά την έκδοση του πιστοποιητικού, ξεκινούν δραστηριότητες για την παρακολούθηση της διαρκούς συμμόρφωσης του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος. Η χορήγηση και η διατήρηση της πιστοποίησης εξαρτώνται από τη συμμόρφωση του πελάτη με όλες τις συμβατικές συμφωνίες και τους όρους και προϋποθέσεις.

Σε περίπτωση που υπάρχουν ενδείξεις ότι το σύστημα διαχείρισης, οι διεργασίες, τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες του πελάτη δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις πιστοποίησης, τις κανονιστικές και/ή νομικές διατάξεις ή άλλες εφαρμοστέες απαιτήσεις, ο πελάτης συμφωνεί να συνεργάζεται με την DQS για τη διερεύνηση των γεγονότων. Αυτό περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαπιστωμένη μη συμμόρφωση, καθώς και πληροφοριών για τις απαραίτητες και υλοποιημένες διορθωτικές ενέργειες.

Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι οι δραστηριότητες επιτήρησης, όπως οι επιθεωρήσεις επιτήρησης/παρακολούθησης και τυχόν έκτακτες πρόσθετες επιθεωρήσεις, αποσκοπούν αποκλειστικά στην επαλήθευση της συμμόρφωσης του

συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος με τις απαιτήσεις πιστοποίησης και δεν τον απαλλάσσουν σε καμία περίπτωση από τη δική του ευθύνη για το σύστημα διαχείρισης, τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του.

Τα πιστοποιητικά και τα σήματα πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάζονται σε καθολικούς διαδόχους ή σε άλλους οργανισμούς. Με τη λήξη της ισχύος ή σε περίπτωση αναστολής, ανάκλησης ή ακύρωσης της πιστοποίησης, ο πελάτης οφείλει να παύσει κάθε διαφημιστική αναφορά στην πιστοποίηση. Ο πελάτης υποχρεούται να επιστρέψει τα φυσικά εκδοθέντα πιστοποιητικά μετά από ανάκληση ή ακύρωση· αποκλείεται οποιοδήποτε δικαίωμα επίσχεσης.

5.2 Μη έκδοση των πιστοποιητικών

Ο φορέας πιστοποίησης DQS μπορεί να εκδίδει πιστοποιητικά μόνο εφόσον έχει επαληθευτεί ότι, στο πλαίσιο της αρχικής επιθεώρησης ή της επαναπιστοποίησης, σύμφωνα με την τρέχουσα τεχνογνωσία, έχουν ικανοποιηθεί όλες οι απαιτήσεις των επιλεγμένων προτύπων, προδιαγραφών και συμβάσεων. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, ο επιθεωρητής οφείλει να τεκμηριώνει τις μη συμμορφώσεις σε σχετική έκθεση μη συμμόρφωσης ή να καθορίζει τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται προκειμένου να εκδοθεί πιστοποιητικό.

Όλες οι μη συμμορφώσεις ή οι προϋποθέσεις πρέπει να έχουν διορθωθεί ή ικανοποιηθεί πριν από την έκδοση του πιστοποιητικού της DQS. Εφόσον απαιτείται, η DQS θα επαναλάβει την επιθεώρηση εν όλω ή εν μέρει. Εάν οι μη συμμορφώσεις δεν έχουν αρθεί ή οι απαιτήσεις για την έκδοση πιστοποιητικού δεν έχουν ικανοποιηθεί ακόμη και μετά από επανεπιθεώρηση ή ειδική επιθεώρηση, η διαδικασία πιστοποίησης ολοκληρώνεται με την έκδοση έκθεσης χωρίς χορήγηση πιστοποιητικού.

5.3 Αναστολή, Ανάκληση, Ακύρωση Πιστοποιητικού

5.3.1 Αναστολή

Ο Φορέας Πιστοποίησης DQS έχει το δικαίωμα να αναστείλει το εκδοθέν πιστοποιητικό για περιορισμένο χρονικό διάστημα αν ο πελάτης αποδεδειγμένα παραβαίνει τους κανόνες πιστοποίησης ή τις συμβατικές ή οικονομικές του υποχρεώσεις έναντι της DQS, ιδίως εάν:

- έχει αποδειχθεί ότι οι διορθωτικές ενέργειες δεν έχουν υλοποιηθεί αποτελεσματικά εντός των συμφωνημένων προθεσμιών,
- οι ημερομηνίες επιθεώρησης που προτάθηκαν από την DQS για τη διατήρηση της πιστοποίησης δεν τηρήθηκαν ή οι προγραμματισμένες επιθεωρήσεις δεν κατέστη δυνατό να πραγματοποιηθούν, με αποτέλεσμα να γίνεται υπέρβαση του καθορισμένου χρονικού διαστήματος από την τελευταία επιθεώρηση,
- η DQS δεν έχει ενημερωθεί εγκαίρως για προγραμματισμένες αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης ή για συγκεκριμένα περιστατικά, ανακλήσεις προϊόντων (βλ. 3.3) ή άλλες αλλαγές που επηρεάζουν τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις στις οποίες βασίζεται η πιστοποίηση,
- η πιστοποιημένη εγκατάσταση έχει μετεγκατασταθεί χωρίς προηγούμενη ενημέρωση της DQS,
- πιστοποιητικό DQS ή σήμα πιστοποίησης έχει χρησιμοποιηθεί με παραπλανητικό τρόπο,
- οι οφειλόμενες πληρωμές για υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης δεν έχουν καταβληθεί εγκαίρως μετά από τουλάχιστον μία υπενθύμιση πληρωμής,
- εάν, μετά τη λήξη εύλογης μεταβατικής περιόδου (μέγιστο τρία έτη), το πρότυπο, η προδιαγραφή ή άλλο έγγραφο απαιτήσεων στο οποίο βασίζεται η πιστοποίηση δεν ανταποκρίνεται πλέον στην τεχνολογική στάθμη στα Επίπεδα 4 και 5.

Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σημαντικές παραβιάσεις των κανόνων διαπίστευσης μετά την απόφαση πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης DQS δικαιούται επίσης να αναστείλει το πιστοποιητικό. Το ίδιο ισχύει και σε περιπτώσεις ανωτέρας βίας (βλ. 6.6).

Η DQS οφείλει αρχικά να ενημερώσει εγγράφως για πιθανή αναστολή. Εάν οι λόγοι της αναστολής δεν αρθούν εντός δύο εβδομάδων, η DQS ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη για την αναστολή της πιστοποίησης και προσδιορίζει τους λόγους καθώς και τα απαραίτητα μέτρα για την επαναφορά της πιστοποίησης.

Η αναστολή της πιστοποίησης είναι προσωρινή (συνήθως έως 90 ημέρες κατ' ανώτατο όριο). Εφόσον αποδειχθεί ότι τα απαιτούμενα μέτρα έχουν υλοποιηθεί αποτελεσματικά εντός της καθορισμένης προθεσμίας, η αναστολή αίρεται. Σε αντίθετη περίπτωση, εφόσον τα απαιτούμενα μέτρα δεν υλοποιηθούν εντός της προθεσμίας, ο φορέας πιστοποίησης DQS δύναται να προχωρήσει στην ανάκληση του πιστοποιητικού, όπως περιγράφεται παρακάτω.

5.3.2 Ανάκληση

Ο Φορέας Πιστοποίησης DQS έχει το δικαίωμα να ανακαλεί πιστοποιητικά μέσω γραπτής ειδοποίησης εάν:

- έχει λήξει η προθεσμία αναστολής της πιστοποίησης,
- η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης, της διεργασίας ή του προϊόντος με τους υποκείμενους κανονισμούς δεν είναι διασφαλισμένη ή ο πελάτης δεν επιθυμεί ή αδυνατεί να άρει τις μη συμμορφώσεις,
- ο πελάτης συνεχίζει να διαφημίζει την πιστοποίηση μετά την αναστολή του πιστοποιητικού ή τη χρησιμοποιεί με οποιονδήποτε άλλο παραπλανητικό τρόπο,
- ο πελάτης χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τρόπο που δυσφημεί τον φορέα πιστοποίησης DQS,
- οι προϋποθέσεις που οδήγησαν στη χορήγηση του πιστοποιητικού δεν πληρούνται πλέον,
- ο πελάτης υποβάλλει αίτηση πτώχευσης, είτε εκουσίως είτε ακούσια,
- ο πελάτης καταγγέλλει ουσιαστικά τη συμβατική σχέση με την DQS,
- η υποκείμενη διαπίστευση της DQS έχει ανασταλεί, περιοριστεί ή ανακληθεί και η δήλωση συμμόρφωσης περιλαμβάνει συνεχή επιτήρηση,
- η παροχή των αναγκαίων και κατάλληλων υπηρεσιών πιστοποίησης, επιθεώρησης ή επιτήρησης έχει καταστεί εν όλω ή εν μέρει αδύνατη, είτε de facto είτε de jure.

5.3.3 Ακύρωση

Η DQS έχει το δικαίωμα να ακυρώσει πιστοποιητικά ή να τα κηρύξει αναδρομικά μη-έγκυρα εάν:

- εκ των υστέρων προκύπτει ότι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την έκδοση του πιστοποιητικού δεν πληρούνταν,
- ο πελάτης έχει επηρεάσει αθέμιτα τη διαδικασία πιστοποίησης κατά τρόπο ώστε να τίθεται υπό αμφισβήτηση η αντικειμενικότητα, η ουδετερότητα ή η ανεξαρτησία του αποτελέσματος της επιθεώρησης.

Σε περίπτωση αναστολής, αναβολής, τροποποίησης, διακοπής των υπηρεσιών, άρνησης έκδοσης ή ανάκλησης πιστοποιητικών/βεβαιώσεων ή καταγγελίας της σύμβασης σύμφωνα με την παρούσα ρήτρα, η DQS δικαιούται να λάβει την αμοιβή που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί έως την ημερομηνία έναρξης ισχύος του σχετικού μέτρου, καθώς και την αποζημίωση για όλα τα κόστη, τις δαπάνες και τις χρεώσεις τρίτων που έχει εύλογα αναλάβει σε σχέση με την εκτέλεση, προετοιμασία, ολοκλήρωση, αναστολή, αναβολή, τροποποίηση ή διακοπή των υπηρεσιών. Ποσά που έχουν καταβληθεί προκαταβολικά για υπηρεσίες οι οποίες δεν έχουν παρασχεθεί θα επιστρέφονται μόνο κατά το μέρος που αφορούν υπηρεσίες οι οποίες οριστικά δεν πρόκειται να παρασχεθούν και μόνο μετά την αφαίρεση της αμοιβής και των εξόδων που οφείλονται στην DQS σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο.

5.4 Μεταφορά πιστοποίησης

Σε περίπτωση αιτήματος μεταφοράς, ο Φορέας Πιστοποίησης DQS αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό πληρούνται οι κανονιστικές απαιτήσεις για τη μεταφορά. Εάν ο Φορέας Πιστοποίησης DQS αποκλείσει τη δυνατότητα μεταφοράς, η διαδικασία συνεχίζεται ως αρχική πιστοποίηση.

Μετά από επιτυχή μεταφορά, το πιστοποιητικό εκδίδεται από τον Φορέα Πιστοποίησης DQS με τις περιόδους ισχύος του φορέα πιστοποίησης από τον οποίο γίνεται η μεταφορά και μπορεί να ξεκινήσει η τακτική επιτήρηση. Ειδικές απαιτήσεις ή όροι σχετικά με τη μεταφορά πιστοποιητικών ενδέχεται να καθορίζονται σε ειδικές απαιτήσεις προγραμμάτων.

Σε περίπτωση μεταφοράς μιας διαδικασίας πιστοποίησης σε άλλο φορέα, ο φορέας πιστοποίησης DQS επιτρέπεται, ακόμη και μετά τη λήξη της συμβατικής σχέσης, να εκπληρώνει τις κανονιστικές του αρμοδιότητες και υποχρεώσεις και να παρέχει στον νέο φορέα τις απαραίτητες πληροφορίες (εκθέσεις, πιστοποιητικά και άλλες πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία) του πελάτη που αφορούν την προηγούμενη πιστοποίηση.

6. Διάφορα

6.1 Μη συνεργασία ή αντιπροσώπευση

Τα μέρη αναγνωρίζουν ότι η DQS παρέχει τις υπηρεσίες της προς τον πελάτη ως ανεξάρτητος ανάδοχος και ότι η σύμβαση δεν δημιουργεί σχέση εταιρικής σύμπραξης, αντιπροσώπευσης, εργασιακής ή άλλης σχέσης μεταξύ της DQS και του πελάτη.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η DQS ούτε υποκαθιστά τον Πελάτη ή οποιονδήποτε τρίτο, ούτε τους απαλλάσσει από

τις υποχρεώσεις τους, ούτε αναλαμβάνει, παραιτείται ή δεσμεύεται καθ' οιονδήποτε τρόπο να εκπληρώσει οποιαδήποτε υποχρέωση του Πελάτη έναντι τρίτων ή οποιαδήποτε υποχρέωση τρίτου.

6.2 Απαγόρευση εκχώρησης και μεταβίβασης

Εκτός εάν προβλέπεται ρητά διαφορετικά ή συμφωνηθεί εγγράφως από τα μέρη, η σύμβαση είναι προσωπική για τα μέρη και κανένα μέρος δεν δύναται να εκχωρήσει, μεταβιβάσει, επιβαρύνει, ενεχυριάσει, αναθέσει σε υπεργολάβο ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο διαθέσει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, εν όλω ή εν μέρει. Κάθε μέρος δηλώνει ότι ενεργεί στο όνομά του και όχι εκ μέρους οποιουδήποτε άλλου προσώπου.

Παρά τα ανωτέρω, η DQS δύναται να εκχωρήσει, να μεταβιβάσει ή να αναθέσει σε υπεργολάβους μέρος ή το σύνολο των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων της βάσει της σύμβασης σε συνδεδεμένη εταιρεία ή συνεργάτη της DQS ή σε κάποιον από τους εκπροσώπους της.

6.3 Κυρώσεις, εμπάργκο και έλεγχοι εξαγωγών

Εάν, ως αποτέλεσμα ή σε σχέση με οποιουδήποτε εφαρμοστέους εθνικούς ή διεθνείς νόμους περί κυρώσεων, καθεστώτα εμπάργκο, κανονισμούς ελέγχου εξαγωγών, κανόνες κατά του μπιόκοτάζ, νομοθετικές διατάξεις αποκλεισμού ή άλλα παρόμοια νομικά ή κυβερνητικά μέτρα (συλλογικά οι «Κυρωτικές Ρυθμίσεις»), η εκτέλεση από την DQS οποιωνδήποτε υπηρεσιών πιστοποίησης, επιθεώρησης ή άλλων υπηρεσιών βάσει της παρούσας συμφωνίας καταστεί (i) αδύνατη, εν όλω ή εν μέρει, (ii) παράνομη, (iii) υποκείμενη σε απαγόρευση, περιορισμό ή απαίτηση προηγούμενης έγκρισης, (iv) ουσιαστικά δυσχερέστερη, ή (v) εμπορικά μη εύλογη για την DQS (συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων που οφείλονται σε εσωτερικές απαιτήσεις συμμόρφωσης της DQS ή σε απαιτήσεις που επιβάλλονται από τις τράπεζες, τις ασφαλιστικές εταιρείες, τους φορείς διαπίστευσης ή άλλους σχετικούς αντισυμβαλλομένους της DQS), ο Φορέας Πιστοποίησης DQS οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον πελάτη για τις σχετικές περιστάσεις. Στην περίπτωση αυτή, δεν υφίσταται δικαίωμα αποζημίωσης ή επιστροφής ήδη καταβληθέντων τελών, υπό την προϋπόθεση ότι ο Φορέας Πιστοποίησης DQS δεν ευθύνεται για τους περιορισμούς.

Η DQS δικαιούται επίσης να αρνηθεί την έκδοση, ανανέωση ή διατήρηση, να αναστείλει ή να ανακαλέσει οποιαδήποτε πιστοποιητικά, βεβαιώσεις ή άλλες επιβεβαιώσεις συμμόρφωσης, εφόσον και στον βαθμό που αυτό είναι αναγκαίο ή σκόπιμο προκειμένου η DQS να συμμορφωθεί με οποιεσδήποτε Κυρωτικές Ρυθμίσεις ή σχετικές απαιτήσεις συμμόρφωσης.

Η DQS δικαιούται να καταγγείλει τη συμφωνία, εν όλω ή εν μέρει, για σοβαρό λόγο και με άμεση ισχύ (ή, κατ' επιλογή της DQS, με έγγραφη ειδοποίηση), εφόσον, λόγω των ανωτέρω περιστάσεων, η συνέχιση της συμβατικής σχέσης είναι μη εύλογη για την DQS ή εκθέτει την DQS σε κίνδυνο παραβίασης Κυρωτικών Ρυθμίσεων ή σχετικών απαιτήσεων συμμόρφωσης. Τυχόν νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματα της DQS, συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων καταγγελίας για σοβαρό λόγο, λόγω αδυναμίας εκπλήρωσης ή λόγω ματαίωσης του σκοπού της σύμβασης (έκλειψη της συμβατικής βάσης), παραμένουν ανεπηρέαστα.

Η DQS θα ενημερώνει τον Πελάτη για τις σχετικές περιστάσεις χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται από το νόμο και υπό την προϋπόθεση ότι δεν υφίστανται νομοθετικοί, κανονιστικοί, συμβατικοί ή επιβαλλόμενοι από αρχές περιορισμοί εμπιστευτικότητας ή κοινοποίησης (συμπεριλαμβανομένων περιορισμών που απορρέουν από Κυρωτικές Ρυθμίσεις) οι οποίοι να αποκλείουν την εν λόγω ενημέρωση.

Σε περίπτωση αναστολής, αναβολής, προσαρμογής ή διακοπής υπηρεσιών, άρνησης ή ανάκλησης πιστοποιητικών/βεβαιώσεων ή καταγγελίας δυνάμει της παρούσας ρήτρας, η DQS δικαιούται αμοιβή για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν έως την ημερομηνία έναρξης ισχύος του σχετικού μέτρου, καθώς και αποζημίωση για όλα τα κόστη, έξοδα και χρεώσεις τρίτων που πραγματοποιήθηκαν από την DQS σε σχέση με την εκτέλεση, προετοιμασία, ολοκλήρωση, αναστολή, αναβολή, προσαρμογή ή διακοπή των υπηρεσιών, εφόσον τα εν λόγω κόστη, έξοδα και χρεώσεις πραγματοποιήθηκαν εύλογα. Ποσά που έχουν καταβληθεί προκαταβολικά για υπηρεσίες που δεν έχουν παρασχεθεί επιστρέφονται μόνο στον βαθμό που αφορούν υπηρεσίες οι οποίες οριστικά δεν θα παρασχεθούν και μόνο μετά την αφαίρεση της αμοιβής και των εξόδων που οφείλονται στην DQS σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο.

Οποιοσδήποτε αξιώσεις του Πελάτη για αποζημίωση, επακόλουθη ή έμμεση ζημία (συμπεριλαμβανομένης της απώλειας κερδών) ή επιστροφή δαπανών σε σχέση με μέτρα που έλαβε η DQS βάσει της παρούσας ρήτρας, αποκλείονται στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Τα ανωτέρω δεν εφαρμόζονται σε περιπτώσεις υποχρεωτικής ευθύνης, συμπεριλαμβανομένης της ευθύνης από δόλο ή βαριά αμέλεια, ή για βλάβη της ζωής, της σωματικής ακεραιότητας ή της υγείας.

Τα δικαιώματα της DQS βάσει της παρούσας ρήτρας εφαρμόζονται μόνο στον βαθμό και για όσο χρονικό διάστημα η άσκησή τους δεν αντίκειται σε αναγκαστικού δικαίου διατάξεις που διέπουν τη συμφωνία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν εφαρμοστέων νομοθετικών διατάξεων αποκλεισμού ή άλλων υποχρεωτικών απαγορεύσεων συμμόρφωσης με ορισμένες εξωεδαφικές κυρώσεις. Στην περίπτωση αυτή, η DQS δικαιούται να λαμβάνει εναλλακτικά μέτρα τα

οποία είναι επιτρεπτά και εύλογα αναγκαία για την αντιμετώπιση των σχετικών Κυρωτικών Ρυθμίσεων και των συναφών κινδύνων.

6.4 Μερική μη-εγκυρότητα

Σε περίπτωση που οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας σύμβασης πιστοποίησης είναι ή καταστεί εν όλω ή εν μέρει άκυρη ή μη εκτελεστή, αυτό δεν επηρεάζει την ισχύ των λοιπών διατάξεων της σύμβασης. Τα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να αντικαταστήσουν την άκυρη ή μη εκτελεστή διάταξη με έγκυρη διάταξη που προσεγγίζει όσο το δυνατόν περισσότερο τον σκοπό της αρχικής διάταξης της σύμβασης πιστοποίησης και συμμορφώνεται με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις.

6.5 Προστασία Δεδομένων

Ο φορέας πιστοποίησης DQS, συμπεριλαμβανομένων των ορισθέντων επιθεωρητών, οφείλει να συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων, σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο (βλ. 7), και να διασφαλίζει επαρκή διαφάνεια όσον αφορά τη διαχείριση και την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

6.6 Ανωτέρα βία

Ούτε η DQS ούτε ο πελάτης θεωρούνται ότι παραβιάζουν τους παρόντες κανόνες ούτε φέρουν ευθύνη για οποιαδήποτε αδυναμία ή καθυστέρηση στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους, εφόσον η αιτία της εν λόγω αδυναμίας ή καθυστέρησης οφείλεται σε γεγονότα πέραν του ελέγχου του οικείου μέρους, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, πολέμων, ένοπλων συγκρούσεων, τρομοκρατικών επιθέσεων, εμφυλίων πολέμων, ταραχών, επικίνδυνων ουσιών, πανδημιών, επιδημιών, φυσικών καταστροφών, ακραίων καιρικών φαινομένων, πυρκαγιών, εκρήξεων, διακοπών παροχής κοινωφελών υπηρεσιών, απεργιών, βλαβών υποδομών, καθυστερήσεων στις μεταφορές ή οποιωνδήποτε δημόσιων περιορισμών που προκύπτουν από τα ανωτέρω γεγονότα ή λόγω άλλων περιστατικών ανωτέρας βίας.

Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότος ανωτέρας βίας, το επηρεαζόμενο μέρος οφείλει να ενημερώσει άμεσα το άλλο μέρος, παρέχοντας λεπτομέρειες για την κατάσταση και την αναμενόμενη διάρκειά της. Εάν το γεγονός ανωτέρας βίας διαρκέσει περισσότερο από ενενήντα (90) ημέρες, οποιοδήποτε από τα μέρη δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση με άμεση ισχύ.

7. Εφαρμοστέο δίκαιο

Κάθε συμβατική σχέση στην οποία εφαρμόζονται οι κανόνες επιθεώρησης και πιστοποίησης της DQS διέπεται αποκλειστικά από το ουσιαστικό δίκαιο της χώρας στην οποία έχει την έδρα του ο φορέας πιστοποίησης DQS. Αποκλείεται η εφαρμογή του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου και της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τις Συμβάσεις Διεθνούς Πώλησης Αγαθών (CISG).

8. Επιπλέον απαιτήσεις

Για ορισμένες υπηρεσίες πιστοποίησης, ειδικές για συγκεκριμένους τομείς, που αφορούν συστήματα διαχείρισης ή προϊόντα, ενδέχεται να εφαρμόζονται πρόσθετες υποχρεωτικές απαιτήσεις (βλ. κατωτέρω). Οι εν λόγω «απαιτήσεις προγράμματος» είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο:

<https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules>.

DQS GmbH – Κλάδος αυτοκινητοβιομηχανίας	Παράρτημα αυτοκινητοβιομηχανίας
DQS GmbH – Κλάδος αεροδιαστημικής:	Παράρτημα αεροδιαστημικής
DQS GmbH – Κλάδος σιδηροδρόμων:	Παράρτημα IRIS
DQS GmbH – Information Security in the Automotive Industry	Παράρτημα TISAX
DQS Inc. - Κλάδος τηλεπικοινωνιών:	Παράρτημα TL9000
Προγράμματα της DQS MED:	Κανονισμός επιθεώρησης και πιστοποίησης της DQS Medizinprodukte GmbH και συμπληρώματά του
Προγράμματα της DQS CFS:	Παράρτημα DQS CFS GmbH: Ειδικοί όροι για την αξιολόγηση πιστοποιήσεων συστημάτων διαχείρισης και

Κινεζική αγορά:

πιστοποιήσεων προϊόντων για Τρόφιμα, Ζωοτροφές,
Οικιακά & Καταναλωτικά Προϊόντα, Βιωσιμότητα Βιομάζας.

Χρήση σημάτων (CF12)

Ειδικοί Όροι για δραστηριότητες στην Κινεζική αγορά όπως
καθορίζονται από τις Κινεζικές κυβερνητικές αρχές (π.χ.
CNCA)

Όροι χρήσης των σημάτων πιστοποίησης DQS και
επεξήγηση του περιεχομένου του πιστοποιητικού.

Τέλος εγγράφου