

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



© Το παρόν αποτελεί ιδιοκτησία της "EUROCHECK Ε.Π.Ε." και απαγορεύεται η κυκλοφορία, η αναπαραγωγή με οποιονδήποτε τρόπο εν όλο ή εν μέρει, δίχως την προηγούμενη γραπτή άδεια της.

Υπεύθυνος Σύνταξης:	Υπεύθυνος Έγκρισης:	Κωδικός/ Έκδοση: ΓΚΠ/06	1 από 21
ΠΕΤΡΟΣ ΝΕΖΗΣ	ΧΡΗΣΤΟΣ ΝΕΖΗΣ	Ημερ/νία: 27-12-2021	

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ, ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ & ΕΥΘΥΝΗ	3
1.1 ΝΟΜΙΚΑ ΠΛΑΙΣΙΟ	3
1.2 ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ	4
2. ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ ΚΑΙ ΌΡΟΙ ΠΡΟΤΥΠΟΥ (17065:2012)	5
3. ΑΝΤΙΚΕΪΜΕΝΟ & ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	6
4. ΣΧΕΤΙΚΑ ΈΓΓΡΑΦΑ – ΑΝΑΦΟΡΕΣ	7
5. ΔΗΜΟΣΙΩΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ & ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ.....	8
5.1 ΔΗΜΟΣΙΩΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	8
5.2 ΑΠΟΦΥΓΗ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ.....	9
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ	9
7. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ, ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	10
8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	11
8.1 ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	11
8.2 ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ.....	11
8.3 ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΕΕΔΔ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΛΕΙΔΙΩΝ	12
8.4 ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΑΣΤΕΡΙΑ & ΚΛΕΙΔΙΑ	12
8.5 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ	12
8.6 ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ	13
8.7 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ	14
8.8 ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	14
8.9 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	15
9. ΧΡΟΝΙΚΗ ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ	16
10. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	16
10.1 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	16
10.2 ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	17
11. ΕΥΘΥΝΗ & ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ EUROCHECK Ε.Π.Ε.	17
12. ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	18
13. ΛΉΞΗ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΟΛΗ Ή ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	18
14. ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ, ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	20
15. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΌΡΟΙ – ΠΛΗΡΩΜΗ	21
16. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ.....	21

1. Νομικό Πλαίσιο, Χρηματοδότηση & Ευθύνη

1.1 Νομικά Πλαίσιο

Η εταιρεία "**ΧΡΗΣΤΟΣ ΝΕΖΗΣ Ε.Π.Ε.**" με τον διακριτικό τίτλο "**EUROCHECK Ε.Π.Ε.**" ιδρύθηκε τον Μάιο του 2010, ως Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης. Η εταιρία εδρεύει στη γεωγραφική περιφέρεια του νομού Αττικής και συγκεκριμένα στο Δήμο Χαϊδαρίου επί της οδού Βραχείας και Λ. Αθηνών 225.

Τα κεφάλαια για την ίδρυσή της προέρχονται από τους εταίρους της και ισούνται με το ποσό της ίδιας συμμετοχής τους και ποσοστό των εταιρικών μεριδίων αντίστοιχο της εισφοράς του κεφαλαίου τους.

Η εταιρεία αποτελεί νομική οντότητα και είναι νομικά υπεύθυνη για τις δραστηριότητες της πιστοποίησης.

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** ως δίκτυο κερδοσκοπικού χαρακτήρα εξασφαλίζει έσοδα για τη βιωσιμότητά της μέσω:

1. Της διενέργειας ελέγχου και επιθεωρήσεων για την Πιστοποίηση Προϊόντων, όπως η διενέργεια ελέγχου και επιθεωρήσεων για την κατάταξη των Κύριων Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων (Ξενοδοχείων) σε αστέρια και για την κατάταξη των μη Κύριων Ξενοδοχειακών Καταλυμάτων (Ενοικιαζόμενα Επιπλωμένα Δωμάτια - Διαμερίσματα) σε κλειδιά.
2. Της επιθεώρησης, ελέγχου ποιότητας και δοκιμών (σε ιδιόκτητα εργαστήρια ή εργαστήρια τρίτων), πιστοποίησης της καταστάσεως μηχανημάτων έργου (ΜΕ), μηχανών και οχημάτων.
3. Της πιστοποίησης της καταστάσεως δοχείων υπό πίεση, δικτύων σωληνώσεων, ανελκυστήρων προσώπων ή προϊόντων καθώς επίσης και μεταλλικών κατασκευών.
4. Των επιθεωρήσεων, εκπόνηση και έγκριση μελετών καθώς και η έκδοση κάθε είδους πιστοποιητικών κατ' εξουσιοδότηση και για λογαριασμό Υπουργείων, Οργανισμών και Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου εν` γένει, σύμφωνα με τις ισχύουσες Διεθνείς Συμβάσεις, την Εθνική και Κοινοτική Νομοθεσία και τους ισχύοντες κανονισμούς.
5. Της έκδοσης και κωδικοποίησης τεχνικών κανόνων και κανονισμών, η έκδοση άλλων τεχνικών εντύπων, η ανάπτυξη τεχνολογίας και η αφομοίωση τεχνογνωσίας με ίδια δραστηριότητα ή και με συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, Ερευνητικά κέντρα ή ινστιτούτα καθώς και σε άλλους παρεμφερείς Οργανισμούς στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
6. Της συμμετοχής σε Εταιρίες, Ιδρύματα ή Οργανισμούς οποιασδήποτε νομικής μορφής με σκοπό την προαγωγή και ανάπτυξη της τεχνολογίας.

7. Της παροχής υπηρεσιών, οργάνωσης, εκπαίδευσης και πραγματοποίησης σεμιναρίων σε θέματα ελέγχων και πιστοποιήσεων και της πραγματοποίησης πιστοποιήσεων σε κάθε είδους επιχειρήσεις και Οργανισμούς.
8. Της παροχής «εξωτερικών Υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης»

Για την επίτευξη του σκοπού η εταιρεία μπορεί:

- 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 συσταθησόμενους στην ημεδαπή ή την αλλοδαπή και που έχουν τον ίδιο ή συναφή σκοπό με αυτόν της παρούσας εταιρείας
- να ιδρύει υποκαταστήματα ή πρακτορεία ή γραφεία οπουδήποτε στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, να μισθώνει και να αποκτά ακίνητα για τις ανάγκες των εργασιών της, όπως επίσης και να ιδρύει, να οργανώνει και να λειτουργεί εργαστήρια και συνεργεία για την εξυπηρέτηση των σκοπών της,
- να συμμετέχει, κοινοπρακτικά ή και μεμονωμένα, σε διαγωνισμούς που αφορούν το αντικείμενο, είτε στην Ελλάδα είτε στο Εξωτερικό.

Σκοπός της ίδρυσης της **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** είναι η δημιουργία ενός τεχνικά ικανού, έγκυρου, αξιόπιστου και αμερόληπτου φορέα πιστοποίησης, ο οποίος θα καλύπτει τον πολυδιάστατο χώρο της πιστοποίησης των Τουριστικών Καταλυμάτων στην Ελλάδα.

1.2 Χρηματοδότηση και Ευθύνη

Ο Φορέας διαθέτει τις απαραίτητες οικονομικές πηγές για την διενέργεια της πιστοποίησης και διαθέτει τα κατάλληλα μέσα για να καλύπτει τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του.

Η ανεξαρτησία του Φορέα τεκμηριώνεται από τα επίσημα οικονομικά στοιχεία της Εταιρίας και διαθέτει κεφαλαιακή επάρκεια, η οποία τεκμηριώνεται από την σύσταση της Εταιρείας.

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** φέρει **ασφάλεια αστικής ευθύνης** για τις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει και έχει συνεργασία με ασφαλιστικό φορέα, με τον οποίο έχει υπογράψει **ασφαλιστήριο συμβόλαιο**, με τις σχετικές αναφορές περί της ασφάλειας αστικής ευθύνης που προσφέρει.

2. Ορισμοί Εννοιών και Όροι Προτύπου (17065:2012)

- **Αμεροληψία:** ύπαρξη και αντίληψη αντικειμενικότητας.
- **Αξιολόγηση:** Συνδυασμός των λειτουργιών επιλογής και προσδιορισμού των δραστηριοτήτων εκτίμησης της συμμόρφωσης
- **Απαίτηση πιστοποίησης:** Συγκεκριμένη απαίτηση, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για προϊόν, 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.
- **Αποτίμηση:** Συνδυασμός των λειτουργιών της επιλογής και του προσδιορισμού των δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης.
- **Διεργασία πιστοποίησης:** Σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων, μέσω των οποίων ο Φορέας καθορίζει κατά πόσο ικανοποιούνται συγκεκριμένες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων της αίτησης, της αξιολόγησης, της απόφασης πιστοποίησης, καθώς και της χρήσης των πιστοποιητικών και των λογοτύπων.
- **Ιδιοκτήτης Σχήματος:** φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη και διατήρηση του σχήματος (δηλαδή επιλαμβάνεται, διαχειρίζεται και επωφελείται άμεσα από τη λειτουργία του), το οποίο και διαθέτει σε κατάλληλους Φ.Π. Ιδιοκτήτης σχήματος δύναται να είναι και ο ίδιος ο Φ.Π.
- **Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών:** Συμμετοχή
 - I) στον σχεδιασμό, στην κατασκευή, στην εγκατάσταση, στη συντήρηση ή διανομή ενός πιστοποιημένου προϊόντος ή ενός προϊόντος υπό πιστοποίηση,
 - II) στον σχεδιασμό, στην εφαρμογή, στην λειτουργία ή διατήρηση μιας πιστοποιημένης διαδικασίας ή μιας διαδικασίας υπό πιστοποίηση, ή
 - III) στον σχεδιασμό, στην εφαρμογή, στην παροχή ή διατήρηση μιας πιστοποιημένης υπηρεσίας ή μιας υπηρεσίας υπό πιστοποίηση
- **Πεδίο Εφαρμογής Πιστοποίησης:** Προσδιορισμός
 - ✓ των προϊόντων , διεργασιών ή υπηρεσιών για τα οποία χορηγείται πιστοποίηση
 - ✓ του ισχύοντος σχήματος πιστοποίησης
 - ✓ των προτύπων και άλλων κανονιστικών εγγράφων, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας δημοσίευσης τους, με τα οποία κρίνεται ότι τα προϊόντα, οι διεργασίες ή οι υπηρεσίες συμφωνούν.
- **Πελάτης:** Οργανισμός ή πρόσωπο υπεύθυνο προς το Φορέα Πιστοποίησης για την διασφάλιση της ικανοποίησης των απαιτήσεων πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένων και των απαιτήσεων προϊόντος.
- **Προϊόν:** Αποτέλεσμα μιας διεργασίας, που εμπίπτει στην κατηγορία των υπηρεσιών.
- **Σχήμα Πιστοποίησης:** Σύστημα πιστοποίησης που σχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα, για τα οποία ισχύουν οι ίδιες προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, κανονισμοί και διαδικασίες.
- **Συμβουλευτική:** Συμμετοχή στο σχεδιασμό, παραγωγή, εγκατάσταση, διατήρηση ή διανομή πιστοποιημένων προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών, ή των προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών που πρόκειται να πιστοποιηθούν
- **Υπηρεσία:** Αποτέλεσμα τουλάχιστον μιας δραστηριότητας που ασκείται εξ ανάγκης στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και του πελάτη, η οποία είναι γενικά άυλη.
- **Φ.Π. - Φορέας Πιστοποίησης:** Ανεξάρτητος φορέας αξιολόγησης της συμμόρφωσης που διαχειρίζεται σχήματα πιστοποίησης.

3. Αντικείμενο & Πεδίο Εφαρμογής Πιστοποίησης

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** παρέχει υπηρεσίες διενέργειας Επιθεωρήσεων σχετικά με το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & των Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων - Διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ) σε αστέρια και κλειδιά, **με Αρ. Διαπίστευσης 996-2**, με σκοπό την έκδοση Εισηγητικού Έγγραφου για τη Συμμόρφωση & Τεχνικής Έκθεσης Τουριστικών Καταλυμάτων, των κάτωθι κλάδων κατάταξης:

- 1. Κατάταξη των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων σε Αστέρια.**
- 2. Κατάταξη των Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων-Διαμερισμάτων σε Κλειδιά.**

Ο Φορέας τηρεί ενδελεχώς και γνωστοποιεί στους ενδιαφερόμενους τον καθορισμό της εταιρικής πολιτικής για την ορθή χρήση των πιστοποιητικών που χορηγούνται, καθώς και τις πληροφορίες των πιστοποιημένων προϊόντων σχετικά με:

- Την **Αξιολόγηση** της Συμμόρφωσης της Επιχείρησης με όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια της Υ.Α. 216/2015 (Ξενοδοχεία) ή ΥΑ 21185/2014, ΥΑ 12868/2018, Τρ. ΥΑ. 23724/2017 219/2015 (ΕΕΔΔ),
 - Τη **Βαθμολόγηση** της Συμμόρφωσης της Επιχείρησης με τα βαθμολογούμενα κριτήρια των Υ.Α.,
 - Την **Εισήγηση** προς το Ξ.Ε.Ε. για την κατάταξη της Επιχείρησης σε Αστέρια ή Κλειδιά.
- Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** ικανοποιεί τις απαιτήσεις και τα κριτήρια του ΕΣΥΔ ,του διεθνές πρότυπου **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012** και τις απαιτήσεις, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία:
- ✓ **N. 4276/2014 (ΦΕΚ Α' 155),**
 - ✓ **Υ.Α. αρ. 21185** (ΦΕΚ 2840/22.10.2014) & Τροπ. Αποφάσεις, Αρ. 91/2015-ΦΕΚ Β' 69 & Αρ. 11240/2016-ΦΕΚ Β' 1739, **Υ.Α. αρ. 216** (ΦΕΚ 10/Β/09.01.2015) & Τροπ. Απόφαση **Αρ. 19102/2016-ΦΕΚ Β' 3387, Υ.Α. αρ. 219** (ΦΕΚ 14/Β/ 12.01.2015), **Υ.Α. αρ. 12868** (ΦΕΚ Β 3119/ 31.07.2018), **Υ.Α. αρ. 21654/2017** (ΦΕΚ Β 4242), **Υ.Α. αρ. 17352/2018** (ΦΕΚ Β 4822), **Υ.Α. αρ. 4418/2019** & **Υ.Α. αρ. 1142/2021** (ΦΕΚ 365Β 2021).

Ο Φορέας Πιστοποίησης **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN/ISO 17065:2012 για τη διενέργεια πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών και τις απαιτήσεις των σχετικών κανονιστικών διατάξεων και σχημάτων, διαθέτει διαπίστευση από το ΕΣΥΔ κατά ISO 17065:2012 "ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ Η/ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΕΘΝΙΚΕΣ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ" όσον αφορά την Κατάταξη των Τουριστικών Καταλυμάτων σε Αστέρια και Κλειδιά, έτσι ώστε να διεξάγει επιθεώρηση και να χορηγεί τη Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης - Πιστοποίηση της Συμμόρφωσης, σύμφωνα με τη σχετική κείμενη Εθνική νομοθεσία.

4. Σχετικά Έγγραφα – Αναφορές

- **N. 4276/2014 (ΦΕΚ 155/Α'/30-7-2014):** "Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις".
- **Υ.Α. 21185/2014 (ΦΕΚ 2840/Β'/22-10-2014):** "Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων Δωματίων–Διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ)"
- **Τροπ. Απ. Αρ. 91/2015, ΦΕΚ 69/Β/16.01.15 (ΦΕΚ Β' 2840):** Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 21185/13–10–2014 απόφασης Υπουργού Τουρισμού "Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των **ΕΕΔΔ**"
- **Υ.Α. 216/2015 (ΦΕΚ 10/Β'/9-1-2015):** "Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων"
- **Υ.Α. 219/2015 (ΦΕΚ 14/Β'/12-1-2015):** "Έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης των **ξενοδοχείων** & των **ΕΕΔΔ** σε κατηγορίες αστέρων & κλειδιών αντίστοιχα".
- **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012:** Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για Φορείς Πιστοποίησης Προϊόντων, Διεργασιών και Υπηρεσιών.
- **ΕΛΟΤ IEN ISO/IEC 17067:2013:** Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Βασικά Στοιχεία Προϊόντων και Οδηγίες για τα Σχήματα Πιστοποίησης Προϊόντων.
- **ΕΣΥΔ ΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ/01/00/2-7-2015:** Κατευθυντήρια Οδηγία της Διαπίστευσης κατά ISO 17065:2012 σχετικά με το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & των Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων–Διαμερισμάτων σε Αστέρια και Κλειδιά.
- **ΕΣΔ-ΚΑΔ/02/06/08-01-09:** Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- **Κανονισμός Κατάταξης Ξ.Ε.Ε. V.2/25-05-2017:** Κανονισμός Κατάταξης των **Ξενοδοχειακών** Επιχειρήσεων και των **ΕΕΔΔ** σε Κατηγορίες Αστέρων και Κλειδιών.
- **N. 4179/2013 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2013):** "Απλούστευση διαδικασιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τουρισμό, αναδιάρθρωση του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού και λοιπές διατάξεις".
- **N. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-4-2012):** "Λειτουργική αδειοδότηση τουριστικών καταλυμάτων" (βλ. Μέρος Ε', Κεφάλαιο Β', άρθρα 149-155)
- **N. 4002/2011 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2011):** "Σύνθετα τουριστικά καταλύματα", (βλ. Μέρος Β', Κεφάλαιο Γ', άρθρα 8-10).
- **N. 4178/2013 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2013):** "Αντιμετώπιση της Αυθαίρετης Δόμησης – Περιβαλλοντικό Ισοζύγιο και άλλες διατάξεις".
- **ISO/IEC 17000:2004:** Αξιολόγηση Συμμόρφωσης – Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- **ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2008:** Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις. Αρχές και Λεξιλόγιο.
- **Τροπ. Αποφάσεις Αρ. 11240/2016 (ΦΕΚ Β' 1739):** Τροποποίηση της υπ' αρ. 21185/13.10.2014 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων –διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ)» (Β' 2840)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- **Τροπ. Αποφάσεις Αρ. 19102/2016 (ΦΕΚ Β' 3387):** Τροποποίηση της υπ' αρ. 216/08.01.2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και

βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων» (B' 10).

- **N. 4067/2012 (ΦΕΚ 79 Α')**: "Νέος Οικοδομικός Κανονισμός." & **Εγκύκλιος 9/2012 ΥΠΕΚΑ**: Διευκρινήσεις για τον Νέος Οικοδομικός Κανονισμός (ΑΜΚ)
- **Αρ. 7254/2017 (ΦΕΚ 1596 Β')**: "Συμπλήρωση - Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 219/08.01.2015 (14 Β') απόφασης της Υπουργού Τουρισμού"
- **Αρ. 7888/2017 (ΦΕΚ 1654 Β')**: "Απλούστευση πλαισίου λειτουργίας και χρήσης κολυμβητικών δεξαμενών."
- **Αριθμ. οικ. 16228/2017 (ΦΕΚ 1723 Β')**: "Απλούστευση και προτυποποίηση των διοικητικών διαδικασιών γνωστοποίησης λειτουργίας Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, Θεάτρων και Κινηματογράφων"
- **Αρ. 8592/2017 (ΦΕΚ 1750 Β')**: "Απλούστευση της διαδικασίας έναρξης λειτουργίας τουριστικών καταλυμάτων."
- **Τρ. Αποφ. Αρ. 21654/2017 (ΦΕΚ 4242 Β')**: "Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 216/08-01-2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων» (B' 10), όπως με την υπ' αριθμ. 19102/2016 όμοια απόφαση (B' 3387)."
- **Τρ. Αποφ. Αρ. 23724/2017 (ΦΕΚ 4756 Β')**: "Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 21185/13.10.2014 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων - Διαμερισμάτων» (ΕΕΔΔ) (B' 2840)."
- **Τρ. Αποφ. Αρ. 17352 (ΦΕΚ 4822 Β)**: " Τροποποίηση της αριθμ. 216/08-01-2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων» (B' 10) όπως τροποποιήθηκε με τις αριθμ. 19102/16 (B' 3387) και 21654/22-11-2017 (B' 4242) όμοιες αποφάσεις."
- **Αποφ. Αρ. 12868/2018 (ΦΕΚ 3119 Β)**: "Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων - Διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ) και κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών".

5. Δημοσίως Διαθέσιμες Πληροφορίες & Αποφυγή Διακρίσεων

5.1 Δημοσίως Διαθέσιμες Πληροφορίες

Ο Φορέας παρέχει πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας του στο κοινό, διαθέτοντας καταλλήλως και εγκαίρως όλες τις πληροφορίες για τις διεργασίες πιστοποίησης, ώστε να δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης για την ακεραιότητα και την αξιοπιστία της παρεχόμενης πιστοποίησης. Η διαφάνεια ως αρχή, συνίσταται στη διασφάλιση της πρόσβασης και διάθεσης των απαιτούμενων πληροφοριών.

Επίσης, γνωστοποιείται στους ενδιαφερόμενους ο καθορισμός της εταιρικής πολιτικής για την ορθή χρήση των πιστοποιητικών (και των επισυναπτόμενων λογοτύπων) που χορηγεί ο Φορέας και των διορθωτικών ενεργειών που λαμβάνει στην περίπτωση κακής χρήσης πιστοποιητικών.

Υπεύθυνος Σύνταξης:	Υπεύθυνος Έγκρισης:	Κωδικός/ Έκδοση: ΓΚΠ/06	8 από 21
ΠΕΤΡΟΣ ΝΕΖΗΣ	ΧΡΗΣΤΟΣ ΝΕΖΗΣ	Ημερ/νία: 27-12-2021	

Συνοπτικά, για την ενημέρωση του κοινού ο Φορέας έχει αναρτημένα στην ιστοσελίδα του:

- Τον παρόντα Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Προϊόντων,
- Τους Δημοσιευμένους Ισολογισμούς ή/και τις Ετήσιες Χρήσεις του Φορέα,
- Την Αίτηση Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων,
- Το Δελτίο Παραπόνων και Ενστάσεων,
- Την Πολιτική Ποιότητας & Εμπιστευτικότητας του Φορέα.

Ο Φορέας παρέχει περισσότερες ή και διευκρινίστηκες πληροφορίες, κατόπιν αιτήματος από τον πελάτη, σχετικά με την εγκυρότητα της πιστοποίησης. Οι πληροφορίες που δημοσιοποιεί ο Φορέας είναι ακριβείς και όχι παραπλανητικές.

5.2 Αποφυγή Διακρίσεων

Το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Φορέα εξασφαλίζει την απαραίτητη διοικητική και οργανωτική διάρθρωση καθώς και την απαραίτητη ανεξαρτησία και ακεραιότητα, ώστε να προσφέρει τις υπηρεσίες του σε κάθε ενδιαφερόμενο **δίχως διακρίσεις**.

Οι υπηρεσίες του Φορέα είναι προσιτές σε όλους τους ενδιαφερόμενους και η πρόσβαση των στη διεργασία της πιστοποίησης δεν εξαρτάται είτε από το μέγεθος του Τουριστικού Καταλύματος, είτε από τον αριθμό των πιστοποιήσεων που έχουν εκδοθεί ή θα εκδοθούν, είτε από ιδιοτελείς λόγους ένταξης του Φορέα σε συνδέσμους ή ενώσεις.

Ο Φορέας εφαρμόζει τιμολογιακή πολιτική η οποία είναι εύλογη σε όλους τους ενδιαφερόμενους, **κοινή προς όλους τους πελάτες** και δικαιολογεί τις δαπάνες για την πιστοποίηση.

Ο Φορέας διατηρεί το αναφαίρετο δικαίωμα να αρνηθεί την ανάθεση έργου ή να μη διατηρήσει τη Σύμβαση με τον Πελάτη, όταν προκύψουν σημαντικοί και αυταπόδεικτοι λόγοι φερεγγυότητας και αξιοπιστίας του πελάτη όπως, η συμμετοχή του τελευταίου σε παράνομες δραστηριότητες και αξιοσημείωτου ιστορικού επανειλημμένων μη συμμορφώσεων με τις απαιτήσεις της πιστοποίησης.

6. Διαχείριση Αμεροληψίας

Η διασφάλιση της Αμεροληψίας και της Πολιτικής Εμπιστευτικότητας, είναι υποθέσεις ύψιστης σημασίας για τον Φορέα και αποτελούν δέσμευση της Διοίκησης.

Η EUROCHECK Ε.Π.Ε. στα πλαίσια της λειτουργίας της ως Φορέας Πιστοποίησης, δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, ούτε εμπλέκεται στο σχεδιασμό, παραγωγή, εγκατάσταση, διατήρηση ή διανομή πιστοποιημένων προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών, ή των προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών που πρόκειται να πιστοποιηθούν.

Ο Φορέας και οποιοδήποτε μέρος του κατ' εξαίρεση μπορεί να προβεί:

- Ⓞ Στην πιθανότητα της ανταλλαγής πληροφοριών (π.χ. για επεξήγηση των ευρημάτων, για διευκρίνιση των προδιαγραφών/απαιτήσεων, ή/και για ερμηνευτικούς λόγους των διεργασιών)
- Ⓞ Η χρήση της εγκατάστασης και η διατήρηση των πιστοποιημένων προϊόντων που απαιτούνται για τις λειτουργίες του Φορέα.

Όλο το προσωπικό του Φορέα, οι εξωτερικοί συνεργάτες, τα μέλη του Συμβουλίου Πιστοποίησης, καθώς και τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας είναι απαλλαγμένα από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις, επιρροές και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής και της επαγγελματικής τους κρίσης.

Ο Φορέας έχει συγκροτήσει και έχει ενσωματώσει στο Σχήμα Πιστοποίησης του την Επιτροπή Αμεροληψίας, ένα ανεξάρτητο ελεγκτικό όργανο με στόχο τον έλεγχο της ανεξαρτησίας, της ακεραιότητας και της αμεροληψίας του Φορέα. Η αποστολή της Επιτροπής Αμεροληψίας είναι να διασφαλίσει ότι, οι διαδικασίες που σχετίζονται με την πιστοποίηση των Τουριστικών Καταλυμάτων, είναι δίκαιες, ισότιμες και ακέραιες για όλους τους πελάτες.

Οι υποχρεώσεις εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας ισχύουν ακόμη και μετά τη λήξη της θητείας τους από την Επιτροπή Αμεροληψίας, για τη χρονική διάρκεια των (2) ετών.

Επιπλέον, στην Ανάλυση Επικινδυνότητας των Διακινδυνεύσεων Αμεροληψίας στην οποία προβαίνει ο Φορέας που περιγράφονται στα αντίστοιχα έντυπα, αναλύονται οι καταστάσεις ή οι απειλές που ενδεχομένως να βασίζονται στην Ιδιοκτησία, στη Διοίκηση στη Διαχείριση και στο προσωπικό, στους πόρους στις συμβάσεις και στα οικονομικά του Φορέα, στην προώθηση / marketing των υπηρεσιών, στις προμήθειες επί των πωλήσεων και σε άλλα αλληλένδετα κίνητρα αναζήτησης πελατολογίου.

Εάν προσδιοριστεί ή διαπιστωθεί μια διακινδύνευση για την αμεροληψία, ο Φορέας ενεργοποιεί τον Μηχανισμό Διασφάλισης της Αμεροληψίας, συγκαλώντας την Επιτροπής Αμεροληψίας όπου, προσδιορίζονται οι συνέπειες και τα "Ανεκτά Επίπεδα Επικινδυνότητας" και αξιολογείται η επικινδυνότητα, με τη συνοδή λήψη μέτρων προφύλαξης. όπως περιγράφεται στον Μηχανισμό Διασφάλισης της Αμεροληψίας.

7. Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα, Εμπιστευτικότητα

Η εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας στοιχείων και δεδομένων εμπιστευτικής φύσης των πελατών της **EUROCHECK Ε.Π.Ε.**, αποτελεί για την εταιρεία βασικό στοιχείο της φιλοσοφίας της και του συστήματος λειτουργίας της.

Ο Φορέας έχει καθιερώσει και εφαρμόζει τεκμηριωμένη διαδικασία για την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Διασφαλίζει ότι η λαμβανόμενη και η αποκτώμενη κατά την διαδικασία πιστοποίησης πληροφορία, δεν αποκαλύπτεται σε αναρμόδια πρόσωπα και ότι οι ενέργειες του ίδιου ή εξωτερικού Φορέα δεν θέτουν σε κίνδυνο την εμπιστευτικότητα.

Υπεύθυνος Σύνταξης:	Υπεύθυνος Έγκρισης:	Κωδικός/ Έκδοση: ΓΚΠ/06	10 από 21
ΠΕΤΡΟΣ ΝΕΖΗΣ	ΧΡΗΣΤΟΣ ΝΕΖΗΣ	Ημερ/νία: 27-12-2021	

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** καθώς και όλοι οι εμπλεκόμενοι εξωτερικοί συνεργάτες της, ευθύνονται και είναι υπόλογοι για τη διαχείριση εγγράφων και δεδομένων, καθώς και κάθε πληροφόρηση που θα έλθει στην αντίληψη ή περιέρχεται στην κατοχή τους, κατά τη συνεργασία τους με την **EUROCHECK Ε.Π.Ε.**, θεωρείται ως αυστηρά εμπιστευτικής φύσης. Η πληροφόρηση αυτή θα χρησιμοποιείται μόνο για τους σκοπούς υλοποίησης του συγκεκριμένου έργου που αναλαμβάνουν.

Κάθε εργαζόμενος ή και εμπλεκόμενος στις διαδικασίες του Φορέα υπογράφει το σχετικό έντυπο "**Δήλωση Εμπιστευτικότητας και Ανεξαρτησίας**", με το οποίο δηλώνει ότι, τηρεί εχεμύθεια επί γεγονότων ή πληροφοριών που λαμβάνει κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και δηλώνει επίσης τη συμμόρφωση του με τους κανόνες και το Σχήμα Πιστοποίησης του Φορέα, συμπεριλαμβανομένων της εμπιστευτικότητας, της αμεροληψίας και της σύγκρουσης συμφερόντων.

Η **Πολιτική Εμπιστευτικότητας** είναι αναρτημένη στην Ιστοσελίδα του Φορέα.

Οι υποχρεώσεις εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας ισχύουν ακόμη και μετά τη λήξη της θητείας ή της συνεργασίας των εμπλεκόμενων μερών με το Φορέα, για τη χρονική διάρκεια των (2) ετών.

8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

8.1 Σχήμα Πιστοποίησης

Τα Σχήμα Πιστοποίησης που διαθέτει ο Φορέας και του οποίου είναι ιδιοκτήτης, αναπτύσσεται στο **Κεφ. "Αντικείμενο & Πεδίο Εφαρμογής Πιστοποίησης"** του παρόντος Κανονισμού.

Ιδιοκτήτης του σχήματος κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και των Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων – Διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ) σε αστέρια και κλειδιά είναι το **Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε)** και καθορίζεται από τον κείμενο κανονισμό.

8.2 Κατάταξη Ξενοδοχείων σε Κατηγορίες Αστέρων

Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται υποχρεωτικά σε πέντε (5) κατηγορίες αστέρων, με ανώτατη την κατηγορία των πέντε αστέρων (5*) και κατώτατη την κατηγορία του ενός αστέρος (1*).

Ο ελάχιστος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων που απαιτείται για την κατάταξη σε κάθε κατηγορία αστέρων ορίζεται στον ακόλουθο πίνακα.

Κατηγορίες Αστέρων	5*****	4****	3***	2**	1*
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων	5500	4000	3200	2200	1500

Οι υποχρεωτικές για κάθε κατηγορία αστέρων τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και τα προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια παρουσιάζονται στις προαναφερθείσες Υπουργικές Αποφάσεις (Υ.Α.).

8.3 Κατάταξη των ΕΕΔΔ σε Κατηγορίες Κλειδιών

Τα ΕΕΔΔ κατατάσσονται σε **πέντε (5)** κατηγορίες κλειδιών, με ανώτατη την κατηγορία των **πέντε (5)** κλειδιών και κατώτατη την κατηγορία του **ενός (1) κλειδιού**.

Ο ελάχιστος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων που απαιτείται για την κατάταξη σε κάθε κατηγορία κλειδιών ορίζεται στον ακόλουθο πίνακα.

Κατηγορίες Κλειδιών	5	4	3	2	1
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων	5000	4000	3000	2000	1500

Οι υποχρεωτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια για κάθε κατηγορία των ΕΕΔΔ παρουσιάζονται στις προαναφερθείσες Υπουργικές Αποφάσεις (Υ.Α.).

8.4 Αίτηση Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων σε Αστέρια & Κλειδιά

Ο Φορέας δίνει τη δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο, να συμπληρώσει αρχικά την Αίτηση Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων σε Αστέρια και Κλειδιά που βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα του, και να την αποστείλει στον Φορέα μέσω email ή fax. Το σχετικό έντυπο είναι το **Ε-02.1 "Αίτηση Διενέργειας Επιθεώρησης Κατάταξης"**.

Ο Φορέας με την υποβολή της Αίτησης, λαμβάνει από τον ενδιαφερόμενο όλες οι απαραίτητες πληροφορίες που εξασφαλίζουν την εύρυθμη ολοκλήρωση της διεργασίας της πιστοποίησης.

Η συλλογή όλων των απαιτούμενων πληροφοριών από τον πελάτη, μπορεί να λάβει χώρα με ποικίλους τρόπους και σε διάφορα χρονικά διαστήματα, μεταγενεστέρως της Αίτησης και προγενεστέρως της υπογραφής της Σύμβασης Πιστοποίησης και συνδυαστικά να αποτελέσει της νομικά δεσμευτικής συμφωνίας (Σύμβαση Πιστοποίησης). Σε κάθε περίπτωση, η αποστολή των πληροφοριών θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε ικανό χρονικό διάστημα πριν από την επιθυμητή για τον πελάτη ημερομηνία διενέργειας επιθεώρησης.

8.5 Ανασκόπηση της Αίτησης

Ο Φορέας αναγνωρίζει ότι θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένο σύστημα ανασκόπησης και τεκμηρίωσης των πληροφοριών και απαιτήσεων των πελατών της και διασφάλισης της δυνατότητας της να φέρει σε πέρας το συμφωνηθέν έργο. Ο Τεχνικός Διευθυντής με την εποπτεία του Γενικού Διευθυντή, ανασκοπεί τις αιτήσεις ώστε να επιβεβαιώνει ότι οι πελάτες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης και να διασφαλίζει πριν την επιθεώρηση:

- ✓ Την πληρότητα των πληροφοριών, δηλαδή εάν οι απαιτήσεις του αιτούντα έχουν προσδιορισθεί και τεκμηριωθεί επαρκώς,
- ✓ Την επίλυση των διαφορών μεταξύ των απαιτήσεων της αίτησης και εκείνων που απορρέουν από την αρχική επαφή με τον αιτούντα και την επίλυση των ενδεχόμενων γνωστών διαφορών, συμπεριλαμβανομένων της συμφωνίας που αφορά τα πρότυπα και κανονιστικά έγγραφα,
- ✓ Τα διαθέσιμα υλικά και άυλα μέσα για την εύρυθμη εκτέλεση της επιθεώρησης,
- ✓ Επιδεικνύει την απαιτούμενη τεχνική εμπειρία και την ικανότητα για τη διενέργεια της πιστοποίησης.

8.6 Αποτίμηση

Ο Φορέας έχει ενσωματώσει και εφαρμόζει τον συνδυασμό των λειτουργιών και του προσδιορισμού των δραστηριοτήτων αξιολόγησης της συμμόρφωσης, στη Διαδικασία **Δ-02: "Ροή Εργασιών Επιθεώρησης και Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων"**

Το παρακάτω σχέδιο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια της Διενέργειας Πιστοποίησης:

• Λήψη της αίτησης του πελάτη από τον Φορέα.	
• Αξιολόγηση από Φορέα της δυνατότητας επιθεώρησης του Τουριστικού Καταλύματος	
• Ενημέρωση του πελάτη από τον Φορέα σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης, με αιτιολόγηση	• Διενέργεια της επιθεώρησης, σε περίπτωση αποδοχής της αίτησης.
	• Συγκέντρωση από τον Φορέα των ερωτηματολογίων και όλων των σχετικών εγγράφων από τον πελάτη και των ευρημάτων επιθεώρησης, γνωμοδότηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή και του Συμβουλίου Πιστοποίησης και Απόφαση Πιστοποίησης
• Ενημέρωση του πελάτη από τον Φορέα σε περίπτωση μη χορήγησης πιστοποίησης	• Χορήγησης πιστοποίησης από τον Φορέα για το Τουριστικό Κατάλυμα
	• Διατήρηση, ανακατάταξη του πεδίου εφαρμογής ή Ανανέωση του Πιστοποιητικού μετά το πέρας του χρονικού περιόδου ισχύος του.

Οι δραστηριότητες αποτίμησης που υλοποιούνται αποκλειστικά από Εσωτερικούς Πόρους και υπό τον άμεσο έλεγχο του Φορέα, ικανοποιούν τις ισχύουσες απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων. Ο Φορέας επωμίζεται όλη την ευθύνη της πιστοποίησης.

Για την επίτευξη της ομαλής διεξαγωγής της επιθεώρησης του καταλύματος και αποτίμησης, που συμπεριλαμβάνει:

- ο την εξέταση των εγγράφων και αρχείων,

- ο την πρόσβαση στις εγκαταστάσεις, στον σχετικό με την πιστοποίηση εξοπλισμό, στις θέσεις ενδιαφέροντος και γενικά στις προς πιστοποίηση περιοχές εφαρμογής,
- ο της πρόσβασης του προσωπικού και υπεργολάβους του πελάτη.

Το αποτέλεσμα της αποτίμησης του Φορέα στηρίζεται αποκλειστικά στις πληροφορίες, στα αποτελέσματα και στα ευρήματα της επιθεώρησης του Τουριστικού Καταλύματος και υποχρεούται να προβεί στην άμεση ενημέρωση του πελάτη για τις καταγεγραμμένες μη συμμορφώσεις.

Η διαδικασία άρσης των μη συμμορφώσεων και της συνεπόμενης ανασκόπησης πρέπει να ολοκληρώνεται εντός 30 ημέρου από την ημερομηνία της συμβασιοποίησης με τον Φορέα και να παραδίδεται πριν της αποστολής της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης στο Ξ.Ε.Ε. Σε αντίθετη περίπτωση, και εάν οι διορθωτικές ενέργειες του πελάτη κριθούν εκ νέου μη ικανοποιητικές, η διενέργεια αποτίμησης ακολουθείται σαν να πρόκειται για νέο έργο.

8.7 Ανασκόπηση

Ο Φορέας αναθέτει την ανασκόπηση όλων των πληροφοριών και των αποτελεσμάτων που αφορούν την αποτίμηση στον Τεχνικό Διευθυντή, ή στον ορισμένο από τον Φορέα Επικεφαλής Επιθεωρητή του έργου, με απαραίτητη προϋπόθεση ότι δεν εμπλέκεται ή έχει εμπλακεί σε οποιοδήποτε στάδιο της διεργασίας της αποτίμησης.

Οι εισηγήσεις για την απόφαση της πιστοποίησης βασίζονται στα εξαγόμενα συμπεράσματα της ανασκόπησης και τεκμηριώνονται πλήρως.

8.8 Απόφαση Πιστοποίησης

Βασική αρχή του Φορέα είναι ότι ο ίδιος ο Φορέας είναι ο αποκλειστικός υπεύθυνος για τις αποφάσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των αποφάσεων χορήγησης, διατήρησης, ανανέωσης, επέκτασης, υποβάθμισης και αναστολής ή ανάκλησης των πιστοποιήσεων. Οι αποφάσεις χορήγησης της πιστοποίησης δεν μπορούν να ληφθούν από υπεργολάβο.

Πριν τη χορήγηση του Εισηγητικού Εγγράφου για τη Συμμόρφωση θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί με αδιαμφισβήτητο τρόπο από τον Φορέα όλες οι διαδικασίες ελέγχου, άρσης μη συμμορφώσεων, ανασκόπησης του Εντύπου Ελέγχου της Κατάταξης, να έχουν επιλυθεί όλες οι διαφορές παράπονα και ενστάσεις από τον ελεγχόμενο καθώς και προσφυγές επί των αποφάσεών του.

Η λήψη της απόφασης πιστοποίησης ανήκει αποκλειστικά στον Γενικό Διευθυντή. Σε περίπτωση που ο Γενικός Διευθυντής δεν μετέχει στη λήψη της απόφασης πιστοποίησης, π.χ. λόγω απουσίας, εμπλοκής με τη διεργασία αποτίμησης, ή για θέματα αμεροληψίας, ο Φορέας διασφαλίζει πάντα

ότι, ο Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, ή ο ορισμένος Επικεφαλής Επιθεωρητής, ή το κάθε άλλο ορισμένο πρόσωπο, στο οποίο ανατίθεται η λήψη απόφασης πιστοποίησης:

- ✓ Ανήκει στο προσωπικό του Φορέα, ή
- ✓ Είναι νομικό πρόσωπο υπό τον οργανωτικό έλεγχο του Φορέα.

Η απόφαση του Γενικού Διευθυντή, με τη συνδρομή των εισηγήσεων από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή και από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, ανακοινώνεται γραπτώς στον πελάτη, ταυτόχρονα με τη χορήγηση (ή μη χορήγηση) και αποστολή του Εισηγητικού Έγγραφου. Η απόφαση αυτή είναι οριστική και αμετάκλητη.

Σε περίπτωση της μη χορήγησης πιστοποίησης, ο πελάτης μπορεί να εκφράσει το ενδιαφέρον για τη συνέχιση της διεργασίας της πιστοποίησης. Τότε, ο Φορέας επαναλαμβάνει τη διεργασία πιστοποίησης εκ νέου. Η διενέργεια αποτίμησης ακολουθείται σαν να πρόκειται για νέο έργο.

8.9 Τεκμηρίωση Πιστοποίησης

Ο Φορέας, όπως περιγράφεται εκτενώς στη Σύμβαση Έργου με τον πελάτη, υποχρεούται εντός τριάντα (30) ημερών από την συμβασιοποίηση με την επιχείρηση του Τουριστικού Καταλύματος μέσω του Ξ.Ε.Ε., να συντάξει και να αποστέλλει στον πελάτη (ή στο Ξ.Ε.Ε.):

- Την **Τεχνική Έκθεση**, στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή τους, και
- Το **Εισηγητικό Έγγραφο** της **Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης** όπου βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων για την κατάταξη της επιχείρησης **Ξενοδοχείου** ή **ΕΕΔΔ** σε συγκεκριμένη κατηγορία Αστέρων ή Κλειδιών αντίστοιχα.

Επιπροσθέτως, στον πελάτη παρέχεται η δυνατότητα επιλογής για την αποστολή της βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης από τον Φορέα στο Τουριστικό Κατάλυμα, ή στο Ξ.Ε.Ε. κατόπιν αιτήματος του πελάτη, όπως περιγράφεται και ικανοποιείται στο αντίστοιχο πεδίο στη Σύμβαση Πιστοποίησης:

1. Ο Φορέας Πιστοποίησης να **αποστέλλει** τη Βεβαίωση **στο Τουριστικό Κατάλυμα**, ή
2. Ο Φορέας Πιστοποίησης να **αποστέλλει** τη Βεβαίωση **στο Ξ.Ε.Ε.**

Ο Φορέας ΔΕΝ παρέχει στον πελάτη την Επίσημη Τεκμηρίωση της Πιστοποίησης, αλλά χορηγεί τη Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης. Ιδιοκτήτης του σχήματος κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και των Επιχειρήσεων ΕΕΔΔ σε αστέρια και κλειδιά, είναι το **Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε).**

Επίσης, η Βεβαίωση Συνδρομής του Φορέα εκδίδεται **μεταγενέστερα** ή **ταυτόχρονα** με τα εξής:

Υπεύθυνος Σύνταξης:	Υπεύθυνος Έγκρισης:	Κωδικός/ Έκδοση: ΓΚΠ/06	15 από 21
ΠΕΤΡΟΣ ΝΕΖΗΣ	ΧΡΗΣΤΟΣ ΝΕΖΗΣ	Ημερ/νία: 27-12-2021	

- ✓ Με την απόφαση για χορήγηση ή επέκταση, διατήρηση, ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, ως παρεπόμενο της αλλαγής του τύπου κατάταξης του Καταλύματος,
- ✓ Με την ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων της πιστοποίησης και
- ✓ Εφόσον η σύμβαση πιστοποίησης μεταξύ του Φορέα και του πελάτη έχει υπογραφεί και ολοκληρωθεί.

9. Χρονική Ισχύς της Πιστοποίησης, Διατήρηση και Ανανέωση

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της επιθεώρησης θα χορηγηθούν το Εισηγητικό Έγγραφο για τη Συμμόρφωση και η Τεχνική Έκθεση του Τουριστικού Καταλύματος, για την κατηγορία κατάταξης σε αστέρια, ή κλειδιά, **με διάρκεια 5 ετών**. Κατά τη λήξη της πενταετίας η επιχείρηση υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία τουρισμού πιστοποιητικό ανανέωσης της κατάταξης του καταλύματος.

10. Υποχρεώσεις Πελατών – Προαπαιτούμενα της Σύμβασης Πιστοποίησης

Ο Φορέας έχει ενσωματώσει και εφαρμόζει τη νομικά εκτελεστή συμφωνία, δηλαδή τη **Σύμβαση Πιστοποίησης** με τον πελάτη για τις παρεχόμενες δραστηριότητες της πιστοποίησης, που εμπεριέχει τις ευθύνες και υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών (του Φορέα και του πελάτη).

10.1 Υποχρεώσεις Πελατών

Ο πελάτης **δηλώνει υπεύθυνα** στη EUROCHECK Ε.Π.Ε. ότι:

- ✓ Θα τηρήσει και θα συμμορφωθεί προς τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης Προϊόντων της EUROCHECK Ε.Π.Ε. και των προτύπων που αναφέρονται στο ανάλογο πιστοποιητικό.
- ✓ Θα καταβληθεί εγκαίρως από τον πελάτη η συμφωνηθείσα αμοιβή προς τον Φορέα.
- ✓ Δεν έχει συνάψει σύμβαση για την επιθεώρηση του Καταλύματος με άλλο Φορέα.
- ✓ Θα εξασφαλίζει την εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα έναντι της EUROCHECK Ε.Π.Ε., για όλες τις λαμβανόμενες και αποκτώμενες κατά την διαδικασία πιστοποίησης πληροφορίες και για όλα τα ελεγχόμενα έγγραφα του Φορέα που θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διενέργειας της επιθεώρησης.

Πριν από την **Επιθεώρηση**, ο πελάτης θα πρέπει **να έχει αποστείλει** στον Φορέα:

- ✓ Το *Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.) ή τεκμηρίωση πρόσφατης Αίτησης Χορήγησης Ε.Σ.Λ. για τα νέα και υφιστάμενα καταλύματα.*
- ✓ Το *Ερωτηματολόγιο Κατάταξης του Καταλύματος συμπληρωμένο για την επιθυμητή κατηγορία αστέρων ή κλειδιών (Ιστοσελίδα του Ξ.Ε.Ε.)*
- ✓ *Κατόψεις όλων των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος με έγκριση από την πολεοδομία, των κολυμβητικές δεξαμενών και άλλων χώρων ή λειτουργιών, που αποτελούν κριτήρια κατάταξης*
- ✓ *Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, καταστάσεις ή άλλα έγγραφα που αποδεικνύουν την πλήρωση κριτηρίων κατάταξης, όπως περιγράφονται στις παρατηρήσεις των κριτηρίων στις ΥΑ ή ερμηνευτικές εγκυκλίους.*

✓ Πλήρη και σαφή περιγραφή του είδους του καταλύματος, των αριθμό δωματίων και ανάλυση αυτών σε μονόκλινα δίκλινα τρίκλινα κ.λπ., και την επιθυμητή κατάταξη κατηγορίας αστέρων ή κλειδιών.

10.2 Προαπαιτούμενα της Σύμβασης Πιστοποίησης

Τα προαπαιτούμενα της Σύμβασης Πιστοποίησης αναφέρονται ενδελεχώς στην "**Προσφορά – Σύμβαση Τουριστικών Καταλυμάτων**", που αποστέλλεται στους ενδιαφερόμενους. Για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του κατά τις διενέργειες της πιστοποίησης, ο Φορέας εξασφαλίζει από τον πελάτη ότι συμμορφώνεται κατ' ελάχιστο, επιγραμματικά με τα εξής:

- I. **Απαίτηση Πιστοποίησης.**
- II. **Απαιτητές Ρυθμίσεις – Διαθεσιμότητα.**
- III. **Ισχυρισμοί Πιστοποίησης.**
- IV. **Κακή Χρήση Πιστοποιητικών & Λογοτύπων.**
- V. **Αναστολή, Ανάκληση, Τερματισμός Πιστοποίησης.**
- VI. **Αντιγραφή Πιστοποιητικών.**
- VII. **Αναφορά Πιστοποίησης στα Μ.Μ.Ε.**
- VIII. **Απαιτήσεις Σημάτων Συμμόρφωσης.**
- IX. **Αρχείο Καταγγελιών – Συμμόρφωσης.**
- X. **Αλλαγές Πιστοποίησης.**

Ο Φορέας αναλαμβάνει με την υπογραφή της Σύμβασης Πιστοποίησης, την επιθεώρηση για την χορήγηση της έκδοσης Εισηγητικού Έγγραφου για τη Συμμόρφωση και της Τεχνικής Έκθεσης του Τουριστικού Καταλύματος, σχετικά με το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων-Διαμερισμάτων σε αστέρια και κλειδιά.

11. Ευθύνη & Υποχρεώσεις της EUROCHECK Ε.Π.Ε.

Η EUROCHECK Ε.Π.Ε. είναι υπόχρεη, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της αίτησης της επιχείρησης προς το ΞΕΕ για την Έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης και την υποβολή της αίτησης προς το Φορέα Πιστοποίησης:

- ✓ Να διενεργήσει την επιθεώρηση των εγκαταστάσεων της επιχείρησης
- ✓ Να συντάξει και να αποστείλει την τεχνική έκθεση και τη βεβαίωση συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης σε κατηγορία αστέρων ή κλειδιών προς τον πελάτη (ή προς το Ξ.Ε.Ε.), στην οποία θα καταγράφονται:
 - Η συμμόρφωση με τις υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση,
 - Ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή των βαθμολογούμενων κριτηρίων,
 - Η πλήρης συμμόρφωση με τις υποχρεωτικές προδιαγραφές, ή διαπιστωθείσες μη συμμορφώσεις που εξακριβώθηκαν κατά την επιθεώρηση,

- Η διαπίστωση ή μη της πλήρωσης των βαθμολογούμενων κριτηρίων για την επιθυμητή κατηγορία κατάταξης,
- Άλλες μη συμμορφώσεις που εξακριβώθηκαν κατά την επιθεώρηση.

12. Αλλαγές που Επηρεάζουν την Πιστοποίηση

Ο Φορέας διασφαλίζει ότι όλες οι αλλαγές του σχήματος πιστοποίησης του και των αντίστοιχων νέων ή και των αναθεωρημένων διαδικασιών και απαιτήσεων που επηρεάζουν άμεσα την πιστοποίηση, κοινοποιούνται εγκαίρως στους πελάτες. Ο Φορέας εν συνεχεία, επαληθεύει την εφαρμογή των αλλαγών από τους πελάτες και προβαίνει στις κατάλληλες δράσεις που υπαγορεύονται από το σχήμα του.

Ο Φορέας, πριν, κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης και πριν την έκδοση της πιστοποίησης, ελέγχει όλες τις μεταβολές, συμπεριλαμβανόμενων των αλλαγών που ενεργοποιούνται από τον πελάτη και επενεργεί ως προς τη λήψη των αναγκαίων ενεργειών. Στην περίπτωση που υπάρξουν νέες πληροφορίες που αφορούν την ικανοποίηση των απαιτήσεων της πιστοποίησης και εφόσον η πιστοποίηση έχει καθιερωθεί, ο Φορέας ανασκοπεί και αποφασίζει εκ νέου για την χορήγηση ή μη της πιστοποίησης.

Ο Φορέας για την εφαρμογή των αλλαγών αναθεωρεί τις δραστηριότητες αξιολόγησης, μέσω νέας αποτίμησης, ανασκόπησης και απόφαση πιστοποίησης που συνοδεύονται με την έκδοση της αναθεωρημένης τεκμηρίωσης της πιστοποίησης, για την επέκταση, διατήρηση, ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

13. Λήξη, Περιορισμός του Πεδίου και Αναστολή ή Ανάκληση Πιστοποίησης

Ο Φορέας διαθέτει πολιτική και τεκμηριωμένη διαδικασία για τις περιπτώσεις αναστολής ανάκλησης, ή υποβάθμισης του πεδίου εφαρμογής των πιστοποιήσεων.

Όταν μια μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις πιστοποίησης είναι αιτιολογημένη, ο Φορέας εξετάζει τη λήψη των κατάλληλων ενεργειών και ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, με τη γνώμη του Συμβουλίου Πιστοποίησης όπου εφαρμόζεται και του Γενικού Διευθυντή, συμφωνεί με τον πελάτη για την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών. Η υλοποίηση των πιο συχνών διορθωτικών ενεργειών περιγράφονται παρακάτω:

1. Ο Φορέας προδιαγράφει την **υπό όρους** συνέχιση της **πιστοποίησης**.
2. Ο Φορέας προβαίνει στον **περιορισμό του πεδίου εφαρμογής** της πιστοποίησης για να εξαιρεθούν και να εναρμονιστούν οι αποκλίσεις των απαιτήσεων με το αντίστοιχο πεδίο πιστοποίησης.
3. Ο Φορέας προβαίνει στην προσωρινή **αναστολή της πιστοποίησης**, εν αναμονή της κατάλληλης διορθωτικής ενέργειας από τον πελάτη.

4. Ο Φορέας προβαίνει στην **ανάκληση της πιστοποίησης**.

Στην περίπτωση που η κατάλληλη διορθωτική ενέργεια από το μέρος του πελάτη περιλαμβάνεται στην αποτίμηση, στην ανασκόπηση, ή στην απόφαση πιστοποίησης, πρέπει να ικανοποιούνται οι αντίστοιχες απαιτήσεις (αποτίμησης, ανασκόπησης, ή απόφασης πιστοποίησης), ειδάλλως οι άνωθεν δραστηριότητες που επηρεάζονται επαναλαμβάνονται εκ νέου, τμηματικά ή εξ' ολοκλήρου.

Η απουσία συμμόρφωσης στο συμφωνημένο χρονικό διάστημα, δύναται να πυροδοτήσει αναστολή ή/και οριστική ανάκληση της πιστοποίησης, ανάλογη δημοσιοποίηση ή/και ενημέρωση του Ξ.Ε.Ε., του Φορέα Διαπίστευσης και άλλων αρμοδίων αρχών και σε ακραία περίπτωση ακόμη και τη λήψη μέτρων νομικής φύσης.

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** μπορεί ανά περίπτωση να προβεί, είτε σε **προσωρινή Αναστολή της Πιστοποίησης** του πελάτη, για περιορισμένο χρονικό διάστημα, είτε σε οριστική **Ανάκληση της Πιστοποίησης**. Ανάλογα με τον λόγο, τηρείται ο παρακάτω πίνακας, με τις εναρμονισμένες τροποποιήσεις για τα Τουριστικά Καταλύματα, για την οριστική Ανάκληση της Πιστοποίησης κατόπιν Αναστολής.

Κατάσταση που απαιτεί την Αναστολή	Μέγιστη επιτρεπτή περίοδος Αναστολής πριν από την Ανάκληση της Πιστοποίησης
Επιθυμία του πελάτη	10 ημερολογιακές ημέρες
Ο φορέας πιστοποίησης καθορίζει ότι το προϊόν είναι επικίνδυνο ή παραπλανητικό	Άμεση Ανάκληση
Παραβίαση υφιστάμενης 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)	90 ημερολογιακές ημέρες
Αλλαγές σε πιστοποιημένα προϊόντα που επηρεάζουν τη συμμόρφωση αυτών με τις απαιτήσεις πιστοποίησης	<30 ημερολογιακές ημέρες
Χορήγηση ψευδούς πληροφόρησης στην EUROCHECK Ε.Π.Ε. όσον αφορά το υπό πιστοποίηση προϊόν	Άμεση Ανάκληση

Στην περίπτωση **Ανάκλησης** Πιστοποίησης, ο πελάτης θα πρέπει να υποβάλλει εκ νέου αίτηση πιστοποίησης εάν επιθυμεί την εκ νέου πιστοποίηση. Στην περίπτωση που απαιτηθεί η **Αναστολή** Πιστοποίησης, ο απαραίτητος χρόνος υποβολής διορθωτικών ενεργειών από μέρους του πελάτη δύναται να διαφέρει, λόγω της αιτίας που την προκαλεί.

Στην περίπτωση που δε συμμορφωθεί ο πελάτης με τους συμφωνηθέντες όρους για την άρση της Αναστολής, η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** προβαίνει σε οριστική Ανάκληση της Πιστοποίησης σύμφωνα με τον ανωτέρω Πίνακα.

Στην περίπτωση που τα μέτρα που έχουν ληφθεί δε θεωρούνται ικανοποιητικά, η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** μπορεί να δώσει νέα διορία μέχρι 30 ημερών για την επιβολή διορθωτικών ενεργειών πριν την οριστική Ανάκληση της Πιστοποίησης.

Η **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** μέσω του Γενικού Διευθυντή αποφασίζει κατά περίπτωση για τις απαιτούμενες ενέργειες αναφορικά με τα προϊόντα που έχουν ήδη πιστοποιηθεί όπως, ενημέρωση της Αρμόδιας Αρχής, επεξηγηματική Σήμανση, άλλες ενέργειες, κατά περίπτωση.

Η επιστολή Ανάκλησης μπορεί να σταλεί με συστημένο γράμμα (ή με ισοδύναμο μέσο) στον πελάτη, αναφέροντας τους λόγους και την ημερομηνία της λήξης της συμφωνίας.

14. Παράπονα, Ενστάσεις, Προσφυγές

Ο πελάτης, ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος, ή ο έχων έννομο συμφέρον μπορεί να εκφράσει προφορικά ή και γραπτά τις **διαμαρτυρίες** του στην **EUROCHECK Ε.Π.Ε.** Υπάρχει δυνατότητα της απευθείας συμπλήρωσης του εντύπου από τον ενδιαφερόμενο, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Ο Φορέας έχει καθιερώσει και εφαρμόζει τεκμηριωμένη διαδικασία για την υποδοχή, αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων για τις εν λόγω **διαμαρτυρίες**, καθώς και για την λήψη, αξιολόγηση, διερεύνηση και επίλυση τους.

Οι διαμαρτυρίες διαχωρίζονται σε κατηγορίες ως ακολούθως: Κατηγορία Α: **Παράπονα**, Κατηγορία Β: **Ενστάσεις** και Κατηγορία Γ: **Εξυπηρέτηση Πελατών**.

Στην περίπτωση μη χορήγησης της Πιστοποίησης, ο ενδιαφερόμενος δύναται να υποβάλλει αιτιολογημένη ένσταση κατά των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης προς τον Φορέα. Η προθεσμία υποβολής της **ένστασης**, ορίζεται σε **πέντε (5) εργάσιμες ημέρες** από την ανακοίνωση του απόφασης του Φορέα.

Ο πελάτης, δύναται να ασκήσει **προσφυγή** στην **EUROCHECK Ε.Π.Ε.**, εντός **δύο μηνών** από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής απόφασης ή από την ημερομηνία που αποδεδειγμένα έλαβε γνώση.

Σε κάθε περίπτωση **ένστασης** επί των αποφάσεων Πιστοποίησης ενεργοποιείται η Επιτροπή Αμεροληψίας. Η Διαδικασία λειτουργίας της επιτροπής για τη διαχείριση μιας ένστασης έχει ως εξής:

- Η Επιτροπή Αμεροληψίας συγκροτείται και εξετάζει την ένσταση εντός 30 ημερών από την υποβολή της.
- Η Επιτροπή έχει την πλήρη αρμοδιότητα να καλέσει οποιοδήποτε άτομο (πελάτη, μάρτυρα, προσωπικό Φορέα, εξωτερικοί σύμβουλοι, εμπειρογνώμονες) κρίνει σκόπιμο για συνεισφορά

επί της ένστασης. Ο κάθε προσκεκλημένος ενημερώνεται σχετικά με το θέμα και τον τόπο παρουσίας του τουλάχιστον 7 ημερολογιακές ημέρες πριν την ημερομηνία της σύσκεψης.

Ο υποβάλλων την ένσταση έχει το δικαίωμα να φέρει αντίρρηση για οποιοδήποτε μέλος της Επιτροπής Αμεροληψίας εφόσον προσκομίσει σχετική τεκμηρίωση για τους λόγους που δεν επιθυμεί τη συμμετοχή του στην Επιτροπή, το αργότερο εντός 3 ημερολογιακών ημερών μετά την αποστολή σχετικού ενημερωτικού εντύπου προς αυτόν. Μέχρι την εξέταση της ένστασης από την Επιτροπή, σε ισχύ θα είναι η προηγούμενη σχετική απόφαση.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Αμεροληψίας αποφαινεται επί των ενστάσεων με θετική έκβαση ως προς τον ενδιαφερόμενο, τότε αυτός δύναται να συμμετέχει ξανά στη διαδικασία Επιθεώρησης των Τουριστικών Καταλυμάτων χωρίς την εκ νέου οικονομική επιβάρυνση. Εφόσον η έκβαση της ένστασης αφορά σε εσφαλμένη εφαρμογή των υποχρεώσεων της Επιθεώρησης ή τυχόν παρατυπίες, ο Φορέας μεριμνά ώστε να γίνουν οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες.

Η οποιαδήποτε απόφαση της Επιτροπής Αμεροληψίας είναι τελική και δεν δύναται να αρθεί/τροποποιηθεί από άλλο όργανο. Η απόφαση της Επιτροπής ανακοινώνεται σε κάθε ενδιαφερόμενο εντός 2 εργάσιμων ημερών από την έκδοσή της. Αντίγραφα των αποφάσεων της Επιτροπής εκδίδονται προς κάθε ενδιαφερόμενο.

15. Οικονομικοί όροι – Πληρωμή

Ο πελάτης θα πρέπει να καταβάλει το συνολικό κόστος που έχει συμφωνηθεί με τον Φορέα στην υπογεγραμμένη σύμβαση, πριν από την αποστολή της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης και της Τεχνικής Έκθεσης στον πελάτη, ή στο Ξ.Ε.Ε.

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

16. Αναθεωρήσεις του Παρόντος Κανονισμού

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης κατόπιν εγκρίσεως του Γενικού Διευθυντή μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του.

Τυχόν αλλαγές ή αναθεωρήσεις γνωστοποιούνται στους πελάτες με την ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Φορέα του αναθεωρημένου Κανονισμού Πιστοποίησης, καθορίζοντας και τα χρονικά όρια προσαρμογής των αλλαγών ή/και αναθεωρήσεων στις καινούργιες απαιτήσεις. Ο πελάτης θα μπορεί εγγράφως να ζητήσει την διακοπή της πιστοποίησης, στις περιπτώσεις διαφωνίας με τις παραπάνω αναφερόμενες αλλαγές του κανονισμού.