

Γενικοί όροι υπηρεσιών ελέγχου

1. Εισαγωγή

- 1.1. Οι κάτωθι Γενικοί Όροι Υπηρεσιών λαμβάνουν υπόψη τα κριτήρια διαπίστευσης της ΔΕΗ Εργαστήρια, Πιστοποίηση & Επιθεώρηση Μονοπρόσωπη Α.Ε., με διακριτικό τίτλο "PPC Inspectra", (εφεξής «Εταιρεία») ως Φορέα Ελέγχου κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:09.04.2012. Η διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (εφεξής «Ε.Σ.Υ.Δ.») εγγυάται στην Εταιρεία την επάρκεια να εκτελεί αξιόπιστα ελέγχους συμμόρφωσης (εφεξής «Υπηρεσίες Ελέγχου») που εμπίπτουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής της (εφεξής «ΕΠΕΔ»). Το ΕΠΕΔ της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα ppcgroup.com/ppc-inspectra, αλλά και στην ιστοσελίδα του Ε.Σ.Υ.Δ.
- 1.2. Ως «Πελάτης» στους παρόντες Όρους ορίζεται ο αποδέκτης των Υπηρεσιών Ελέγχου της Εταιρείας.
- 1.3. Οποιαδήποτε επίσημη συμφωνία για την παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου από την Εταιρεία προς τον Πελάτη είναι νομικά δεσμευτική για τα συμβαλλόμενα μέρη, ήτοι τον Πελάτη και την Εταιρεία, υπό τους ακόλουθους όρους και προϋποθέσεις (εφεξής «Όροι»). Με εξαίρεση την περίπτωση που υπάρχει κάποια άλλη Σύμβαση ή Συμφωνία-Πλαίσιο μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, οι κάτωθι όροι διέπουν όλες τις σχέσεις μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, οι οποίες αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου της Εταιρείας προς τον Πελάτη.
- 1.4. Η ύπαρξη επίσημης συμφωνίας σχετικά με την παροχή Υπηρεσιών Ελέγχου από την Εταιρεία προς τον Πελάτη (εφεξής «Αίτηση») μπορεί να στοιχειοθετηθεί από:
 - 1.4.1. την ύπαρξη μίας υπογεγραμμένης και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη πλήρως συμπληρωμένης Αίτησης Υπηρεσιών Ελέγχου ή
 - 1.4.2. την αποστολή προσφοράς από την Εταιρεία στον Πελάτη και την επίσημη γραπτή (μέσω e-mail) επιβεβαίωση της αποδοχής της προαναφερθείσας προσφοράς, η οποία συνεπάγεται και την αποδοχή όλων των παρόντων Όρων από τον Πελάτη.

2. Εκδήλωση ενδιαφέροντος και υποβολή αίτησης υπηρεσιών ελέγχου

- 2.1. Ο Πελάτης μπορεί να εκδηλώσει επίσημα το ενδιαφέρον του για τις Υπηρεσίες Ελέγχου της Εταιρείας:
 - 2.1.1. συμπληρώνοντας μία Αίτηση Υπηρεσιών Ελέγχου (διαθέσιμη στο: ppcgroup.com/ppc-inspectra) και αποστέλλοντάς τη με email στο sales.ppcinspectra@ppcgroup.com
 - 2.1.2. επικοινωνώντας τηλεφωνικά ή μέσω e-mail με το Τμήμα Εμπορικού Σχεδιασμού της Εταιρείας.
- 2.2. Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας με το τμήμα Εμπορικού Σχεδιασμού, ο εμπορικός αντιπρόσωπος της Εταιρείας θα αποστείλει e-mail στον Πελάτη, όπου θα συνοψίζεται η μεταξύ Πελάτη και Εταιρείας επικοινωνία, θα επισυνάπτεται η προσφορά της Εταιρείας και θα γίνεται μνεία στους παρόντες Όρους. Απαντητικό e-mail από τον Πελάτη βάσει του οποίου αποδέχεται την Προσφορά της Εταιρείας συνεπάγεται αποδοχή όλων των παρόντων Όρων και μπορεί να θεωρηθεί ως ισοδύναμο της φόρμας αίτησης δυνάμει του Όρου 1.4 του παρόντος.
- 2.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η αναφορά οποιασδήποτε επιθυμητής καταληκτικής ημερομηνίας διεξαγωγής της Υπηρεσίας Ελέγχου και αποστολής των σχετικών παραστατικών είναι ενδεικτική και χρησιμοποιείται από την Εταιρεία για τον προγραμματισμό των εργασιών της. Η Εταιρεία θα καταβάλει την καλύτερη δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθεί στο αίτημα του Πελάτη, σε καμία περίπτωση, ωστόσο, η ημερομηνία αυτή δεν μπορεί να εκληφθεί ως καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης της αιτούμενης υπηρεσίας ελέγχου και αποστολής των τελικών αποτελεσμάτων στον Πελάτη.

3. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του Πελάτη

- 3.1. Ο Πελάτης δεσμεύεται να παρέχει γραπτώς στην Εταιρεία όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, οδηγίες και διευκρινίσεις για την επιτυχή ολοκλήρωση των Υπηρεσιών Ελέγχου τις οποίες αιτείται, αλλά και να ανταποκρίνεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών σε πιθανά ερωτήματα σχετικά με τις αιτούμενες υπηρεσίες κατά την διάρκεια διενέργειάς τους.
- 3.2. Ο Πελάτης οφείλει να προσδιορίσει σαφώς τη Νομοθεσία ή το Πρότυπο Ελέγχου (με τη χρονολογία έκδοσής τους), σύμφωνα με τα οποία επιθυμεί να εκτελεστεί η Υπηρεσία Ελέγχου την οποία αιτείται.
- 3.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να ενεργήσει σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εκάστοτε εν ισχύ Νομοθεσίας για την απρόσκοπτη διεξαγωγή των Υπηρεσιών Ελέγχου.
- 3.4. Οι Υπηρεσίες Ελέγχου διεξάγονται κατά κανόνα στις εγκαταστάσεις του Πελάτη. Σε ειδικές περιπτώσεις και, κατόπιν γραπτής επικοινωνίας με την Εταιρεία, ο εξοπλισμός προς έλεγχο δύναται να μεταφερθεί στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας για τη διεξαγωγή των Υπηρεσιών Ελέγχου. Η μεταφορά αυτή γίνεται με ευθύνη του Πελάτη.
- 3.5. Κατά τη διεξαγωγή των Υπηρεσιών Ελέγχου, ο Πελάτης δεσμεύεται να διαθέσει το απαραίτητο τεχνικό προσωπικό ανάλογα με τον προς Έλεγχο εξοπλισμό. Ο Πελάτης επιπλέον θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει την απαραίτητη προετοιμασία και καθαρισμό του προς έλεγχο εξοπλισμού, να χορηγήσει όλα τα απαραίτητα μέσα ατομικής προστασίας στο προσωπικό το οποίο θα συμμετέχει στη διεξαγωγή των Υπηρεσιών Ελέγχου και να λάβει εν γένει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας εντός του χώρου διενέργειας των Υπηρεσιών Ελέγχου ευθυνόμενος αποκλειστικά για κάθε παραβίαση της εργατικής νομοθεσίας ή της νομοθεσίας περί υγιεινής και ασφαλείας.
- 3.6. Ο Πελάτης υποχρεούται να τηρεί στα αρχεία του και να διαθέσει εγκαίρως στην Εταιρεία όλα τα απαιτούμενα από το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:09.04.2012 έγγραφα, αλλά και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την προετοιμασία του προς έλεγχο εξοπλισμού. Οδηγίες για τα εκάστοτε απαιτούμενα έγγραφα και την απαραίτητη προετοιμασία, δίνονται στον Πελάτη μέσω e-mail από το προσωπικό της Εταιρείας.
- 3.7. Ο Πελάτης δεσμεύεται να παρέχει, εφόσον χρειαστεί, πρόσβαση στις ομάδες αξιολόγησης του Ε.Σ.Υ.Δ. στο πλαίσιο της αξιολόγησης της συμμόρφωσης των μεθόδων της Εταιρείας με τις αντίστοιχες κανονιστικές απαιτήσεις.
- 3.8. Σε περίπτωση Υπηρεσιών Ελέγχου που διεξάγονται στην Εταιρεία, εφόσον ο υπό έλεγχο εξοπλισμός δεν παραληφθεί από τον Πελάτη αμέσως μετά την ολοκλήρωση της παροχής της υπηρεσίας ή την έκδοση των αποτελεσμάτων αυτής, δύναται να φυλαχθεί με ευθύνη του Πελάτη στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας για περίοδο δεκαπέντε (15) ημερών. Κατά την περίοδο αυτή, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε καταστροφή ή απώλεια του ως άνω εξοπλισμού, ενώ μετά το πέρας της ως άνωθι περιόδου

διατηρεί επιπλέον το δικαίωμα να χρεώσει έξοδα αποθήκευσης του εξοπλισμού στον Πελάτη. Η επιστροφή του εξοπλισμού γίνεται με μέριμνα και δαπάνες του Πελάτη.

- 3.9. Σε περίπτωση που, κατά την παράσταση του Πελάτη ή των εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του στη διεξαγωγή Υπηρεσιών Ελέγχου, προκύψει ένσταση σχετικά με την εφαρμογή της μεθόδου η οποία ακολουθείται, η Υπηρεσία Ελέγχου θα σταματήσει αμέσως και θα τηρηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία της Οδηγίας Διαχείρισης Παρατηρήσεων Πελάτη, σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης (εφεξής «Σ.Δ.») της Εταιρείας. Ο Πελάτης ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του δεν δύνανται να υποδείξουν μεθοδολογία διαφορετική από την επιλεχθείσα εκτός και αν υπάρχει προς τούτο ειδική έγγραφη προγενέστερη συμφωνία.
- 3.10. Οποιαδήποτε τροποποίηση σε οποιαδήποτε από τις παραμέτρους των Υπηρεσιών Ελέγχου που ο Πελάτης έχει αιτηθεί, μπορεί να ζητηθεί εγγράφως (δια ηλεκτρονικής αλληλογραφίας φυλασσόμενης στο Ηλεκτρονικό Σύστημα της Εταιρείας) και τελεί υπό την προϋπόθεση μη ολοκλήρωσης των αιτούμενων υπηρεσιών.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας

- 4.1. Η Εταιρεία δεσμεύεται να παρέχει Υπηρεσίες Ελέγχου στον Πελάτη με αμεροληψία και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, τα πρότυπα και το εν γένει κανονιστικό πλαίσιο σε ισχύ κατά την Αίτηση του Πελάτη.
- 4.2. Η Εταιρεία οφείλει να αποστέλλει στον Πελάτη, μετά την παραλαβή της Αίτησής του, το πλήρες χρονοδιάγραμμα των Υπηρεσιών Ελέγχου (ημερομηνία έναρξης, διάρκεια, κ.λπ.), στο οποίο εν συνεχεία ο Πελάτης συναινεί εγγράφως. Αντίγραφο του συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος διατηρείται στο Ηλεκτρονικό Σύστημα της Εταιρείας και οποιαδήποτε αλλαγή σε αυτό τεκμηριώνεται με σχετική αλληλογραφία.
- 4.3. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή και να αρνηθεί, κατόπιν γραπτής επικοινωνίας με τον Πελάτη, την εκτέλεση των Υπηρεσιών Ελέγχου τις οποίες ο Πελάτης έχει αιτηθεί σε περιπτώσεις:
- 4.3.1. μη αποστολής από τον Πελάτη των απαραίτητων δικαιολογητικών εντός 90 ημερών από την ημερομηνία της Αίτησης
- 4.3.2. ύπαρξης εκκρεμών οφειλών του Πελάτη στην Εταιρεία
- 4.3.3. μερικής ή ολικής διακοπής (προσωρινής ή μη) της ικανότητάς της Εταιρείας να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Πελάτη.
- 4.3.4. εάν ο Πελάτης δεν ανταποκριθεί εντός τριών ημερών στην αποστολή επιπλέον απαιτούμενων στοιχείων (ως ανωτέρω υπό 3.1)
- 4.4. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει τη διεξαγωγή όλων ή μέρους των αιτηθεισών Υπηρεσιών Ελέγχου σε εξωτερικό της υπερλογόβο. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία είναι υπεύθυνη να διασφαλίσει την ποιότητα των Υπηρεσιών Ελέγχου.
- 4.5. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για όσες καθυστερήσεις προκύψουν στη διεξαγωγή των αιτηθεισών Υπηρεσιών Ελέγχου στο βαθμό που οι καθυστερήσεις αυτές οφείλονται σε πράξη ή παράλειψη του Πελάτη ή σε ανωτέρα βία (λ.χ. απεργία, επιδημίες, φυσικές καταστροφές, πόλεμο, τρομοκρατική επίθεση, αλλαγές στη νομοθεσία και τα κανονιστικά πλαίσια κ.ά.)

5. Επικοινωνία με Πελάτη και εμπιστευτικότητα

- 5.1. Εκτός από την περίπτωση που ο Πελάτης ορίσει ξεκάθαρα τον/την Εκπρόσωπο Επικοινωνίας για όλα τα ζητήματα που άπτονται των Υπηρεσιών Ελέγχου τις οποίες αιτείται, η Εταιρεία θα θεωρήσει ως Εκπρόσωπο Επικοινωνίας του Πελάτη το άτομο που υπέβαλε την Αίτηση και θα αποστέλλει όλες τις απαραίτητες επικοινωνίες σε αυτό.
- 5.2. Ο Πελάτης συναινεί στη χρήση της επωνυμίας του από την Εταιρεία για σκοπούς προβολής της Εταιρείας.
- 5.3. Η χρήση του ονόματος και του λογότυπου της Εταιρείας ή οποιαδήποτε αναφορά σε αυτή ή τη ΔΕΗ Α.Ε. εν γένει σε έγγραφα τα οποία συντάχθηκαν από τον Πελάτη, και ιδιαίτερα για διαφημιστικούς ή εμπορικούς σκοπούς, απαγορεύεται χωρίς την πρότερη σύμφωνη γνώμη της Εταιρείας.
- 5.4. Η Εταιρεία θεωρεί ως εμπιστευτική πληροφορία: (α) τα στοιχεία που της παρέχονται από τον Πελάτη, (β) τα αποτελέσματα των Υπηρεσιών Ελέγχου, (γ) πληροφορίες σχετικά με τον Πελάτη που λαμβάνονται από τρίτες πηγές (π.χ. παράπονο, Κανονιστικές Αρχές). Από τον παραπάνω ορισμό εξαιρούνται πληροφορίες, οι οποίες (α) είναι ήδη γνωστές στην Εταιρεία, (β) είναι δημοσίως γνωστές (ή γίνονται δημόσια γνωστές) χωρίς ευθύνη από την πλευρά της Εταιρείας, (γ) έχουν ληφθεί από τρίτο μέρος χωρίς περιορισμό και χωρίς παραβίαση του παρόντος συμφωνητικού, (δ) έχουν δημιουργηθεί/ανακαλυφθεί από την Εταιρεία, (ε) η γνωστοποίησή τους έχει γίνει με γραπτή εξουσιοδότηση του Πελάτη και απαιτείται από τον Νόμο, το Δικαστήριο ή από δημόσια αρχή να γνωστοποιηθεί.
- 5.5. Η δημοσιοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων και των αποτελεσμάτων των Υπηρεσιών Ελέγχου, απαγορεύεται χωρίς την επίσημη έγκριση του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που αυτό προβλέπεται από τη νομοθεσία ή έχει εκδοθεί σχετική δικαστική απόφαση ή εισαγγελική εντολή.
- 5.6. Η δημοσιοποίηση στον Πελάτη πληροφοριών που έχουν ληφθεί από τρίτες πηγές απαγορεύεται χωρίς την έγγραφη σύμφωνη γνώμη των τελεσταίων.
- 5.7. Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη και των προστηθέντων αυτού στο πλαίσιο της ορθής εκτέλεσης των Υπηρεσιών Ελέγχου τις οποίες ο Πελάτης αιτείται βάσει του Άρθρου 6 παρ. 1 (β) του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 5.8. Ο Πελάτης συναινεί στη χρήση των πληροφοριών και δεδομένων που παρέχει στην Εταιρεία για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την εκτέλεση των αιτούμενων από αυτόν Υπηρεσιών Ελέγχου και δηλώνει ότι έχει εξασφαλίσει τη νομιμότητα της επεξεργασίας των δεδομένων των προστηθέντων. Επιπλέον, ο Πελάτης συναινεί στη χρήση των στοιχείων επικοινωνίας του για την αποστολή ερευνών σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η Εταιρεία.
- 5.9. Οποιαδήποτε Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας προκύπτουν κατά τη διεξαγωγή των Υπηρεσιών Ελέγχου παραμένουν στην αποκλειστική νομή και κατοχή της Εταιρείας, αποτελώντας περιουσία της.

6. Φύλλα επιθεώρησης και πιστοποιητικά ελέγχου

- 6.1. Η ολοκλήρωση των Υπηρεσιών Ελέγχου αποδεικνύεται με την παράδοση από την Εταιρεία στον Πελάτη ενός Φύλλου Επιθεώρησης ή ενός Πιστοποιητικού Ελέγχου, που περιλαμβάνει τα αποτελέσματα των υπηρεσιών που διεξήχθησαν (στο εξής «Πιστοποιητικό»).
- 6.2. Τα πρωτότυπα Πιστοποιητικά περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον, όσα στοιχεία προβλέπονται από το πρότυπο διαπίστευσης ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:09.04.2012. Εκδίδονται σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία του Σ.Δ. της Εταιρείας σε ηλεκτρονική μορφή με την ψηφιακή υπογραφή του σχετικώς εξουσιοδοτημένου προσώπου ή οργάνου της Εταιρείας. Οποιαδήποτε αλλαγή στη μορφή ή την

- απεικόνιση του πρωτότυπου Πιστοποιητικού είναι στη διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας.
- 6.3. Η έκδοση των Πιστοποιητικών ή οποιαδήποτε αναθεώρηση και συμπλήρωμα επί αυτών είναι αποκλειστική ευθύνη της Εταιρείας. Απαγορεύεται ρητά η οποιαδήποτε παρέμβαση (αλλοίωση, τροποποίηση, εν μέρει αναπαραγωγή) στα ανωτέρω έγγραφα από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο εκτός της Εταιρείας, η οποία θα επιφέρει τις προβλεπόμενες ποινικές και αστικές συνέπειες.
- 6.4. Η αρχική πρωτότυπη έκδοση των Πιστοποιητικών, οποιαδήποτε πρωτότυπη επανέκδοση και αναθεώρησή τους, συμπεριλαμβανομένης και της επανέκδοσης σε άλλη εκτός της ελληνικής γλώσσας, καθώς και όλα τα ελεγχόμενα αντίγραφά τους, τα οποία η Εταιρεία μπορεί να αναπαράξει, αποτελούν ελεγχόμενες εκδόσεις. Αποστέλλονται από την Εταιρεία αποκλειστικά και μόνο στον Πελάτη, εκτός αν ο Πελάτης αιτηθεί γραπτώς την αποστολή τους σε άλλους αποδέκτες. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η παροχή των Πιστοποιητικών του Πελάτη σε οποιαδήποτε δημόσια αρχή κατ' ενάσκηση της σχετικής εξουσίας τους ή σε φορέα που τυχόν επικαλεστεί και αποδείξει έννομο συμφέρον κατοχής τους.
- 6.5. Στα Πιστοποιητικά που εκδίδονται από την Εταιρεία γίνεται σαφής διαχωρισμός μεταξύ διαπιστευμένων ή μη Υπηρεσιών Ελέγχου. Ο Εθνικός Λογότυπος Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ. θα χρησιμοποιηθεί, εφόσον στο Πιστοποιητικό περιλαμβάνεται έστω και μία διαπιστευμένη μέθοδος.
- 6.6. Τα εκδοθέντα Πιστοποιητικά αφορούν μόνον τον εξοπλισμό στον οποία εκτελέστηκε η αιτηθείσα από τον Πελάτη Υπηρεσία Ελέγχου.
- 6.7. Η διαπίστευση της Εταιρείας δεν αποτελεί ούτε υπονοεί με κανένα τρόπο την έγκριση του εξοπλισμού από το Ε.ΣΥ.Δ.
- 6.8. Η Εταιρεία μπορεί να αποτυπώνει γνώμες και ερμηνείες στα Πιστοποιητικά. Ειδικά για τις Υπηρεσίες Ελέγχου που ανήκουν στο ΕΠΕΔ της, η Εταιρεία τηρεί τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:09.04.2012.
- 6.9. Η Εταιρεία ουδέμία ευθύνη οποιασδήποτε φύσης φέρει για τον τρόπο ερμηνείας των αποτελεσμάτων του Πιστοποιητικού από οποιοδήποτε τρίτο μέλος ή τον Πελάτη.
- 6.10. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τυχόν τροποποιήσεις στη νομοθεσία ή τα πρότυπα ελέγχου, κατόπιν της έκδοσης του Πιστοποιητικού.
- 6.11. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το Πιστοποιητικό της Εταιρείας μόνο στο σύνολό της και όχι αποσπάσματα αυτού.
- 6.12. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το Πιστοποιητικό της Εταιρείας για διαφημιστικούς λόγους ή λόγους προβολής χωρίς την πρότερη έγγραφη σύμφωνη γνώμη της Εταιρείας.
- 6.13. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το Πιστοποιητικό της Εταιρείας, καθώς επίσης και τους συνεργάτες ή υπαλλήλους αυτής ως πραγματογνώμονες ή μάρτυρες σε οποιαδήποτε δικαστική διαδικασία χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση και έγγραφη σύμφωνη γνώμη της Εταιρείας.
- 7. Οικονομικός διακανονισμός**
- 7.1. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει αιτηθεί Προσφορά από την Εταιρεία, η τιμή των Υπηρεσιών Ελέγχου θα καθορίζεται βάσει του τρέχοντος τιμοκαταλόγου της Εταιρείας, τον οποίο ο Πελάτης αποδέχεται με τη σύναψη επίσημης συμφωνίας, όπως αυτή ορίζεται στο 1.4 του παρόντος.
- 7.2. Σε περίπτωση αλλαγής των Υπηρεσιών Ελέγχου τις οποίες ο Πελάτης έχει αιτηθεί, το συμφωνηθέν ποσό θα τροποποιείται αναλόγως. Η τροποποίηση αυτή θα αποδεικνύεται βάσει γραπτής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας.
- 7.3. Σε περίπτωση που οι Υπηρεσίες Ελέγχου πρέπει να διακοπούν ή δεν δύνανται να ολοκληρωθούν για λόγους ανωτέρας βίας, η Εταιρεία δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη την πληρωμή όλων Υπηρεσιών Ελέγχου έχουν ήδη ολοκληρωθεί.
- 7.4. Η Εταιρεία δύναται κατά περίπτωση να ζητήσει την προκαταβολή μέρους ή την εξόφληση του συνόλου του τιμήματος που αντιστοιχεί στις εργαστηριακές υπηρεσίες που έχει αιτηθεί ο Πελάτης. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει το σύνολο της προκαταβολής ή το συνολικό τίμημα με τους τρόπους πληρωμής που του υποδεικνύονται από την Εταιρεία προκειμένου να ξεκινήσουν οι εργαστηριακές δοκιμές.
- 7.5. Η εξόφληση του τιμολογίου γίνεται με τη χρήση Ηλεκτρονικού Κωδικού Πληρωμής (RF) εντός 30 ημερών από την έκδοσή του. Σε περίπτωση μη εξόφλησης του τιμολογίου μετά το πέρας της άνωθι προθεσμίας, η Εταιρεία θα ασκήσει οποιοδήποτε ένδικο μέσο ή βοήθημα για την είσπραξη της συμφωνηθείσης αμοιβής.
- 7.6. Σε περίπτωση ύπαρξης Σύμβασης, Συμφωνίας Πλαισίου ή άλλης γραπτής συμφωνίας μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, οι οικονομικοί όροι της οποίας αντικρούουν τους παρόντες οικονομικούς όρους, τότε εφαρμόζονται οι ειδικότεροι όροι της εκάστοτε Σύμβασης, Συμφωνίας Πλαισίου ή γραπτής συμφωνίας.
- 8. Αποστολή πιστοποιητικού**
- 8.1. Το Πιστοποιητικό αποστέλλεται στον Πελάτη μέσω email στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την οποία αυτός έχει δηλώσει. Η Εταιρεία δεν φέρει ευθύνη για τυχόν αποστολή σε λανθασμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον αυτό οφείλεται σε λάθος του Πελάτη.
- 8.2. Η αποστολή του Πιστοποιητικού δρομολογείται μόνο αφού ο Πελάτης έχει τακτοποιήσει όλες τις οικονομικές υποχρεώσεις του προς την Εταιρεία. Οι υποχρεώσεις αυτές ορίζονται από την §7 του παρόντος ή από τους όρους της εκάστοτε Σύμβασης, Συμφωνίας-Πλαισίου ή γραπτής συμφωνίας μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη.
- 9. Αποποίηση ευθύνης**
- 9.1. Από τη στιγμή της ολοκλήρωσης των Υπηρεσιών Ελέγχου, η Εταιρεία δεν φέρει κανενός είδους ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) για τα υλικά και τυχόν ζημιές που προκληθούν από αυτά σε τρίτους.
- 9.2. Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για ζημιές θετικές ή αποθετικές που τυχόν προκύπτουν στον Πελάτη από την καθυστέρηση στην ολοκλήρωση των αιτηθεισών από τον Πελάτη Υπηρεσιών Ελέγχου ή από την αδυναμία της να πραγματοποιήσει τις Υπηρεσίες αυτές, ανεξαρτήτως του λόγου της καθυστέρησης ή της αδυναμίας αυτής.
- 10. Ενστάσεις και παράπονα**
- 10.1. Για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων απαιτείται η συμπλήρωση και αποστολή μέσω mail στο sales.ppcinspectra@ppcgroup.com του Εντύπου Καταγραφής Παρατηρήσεων Πελάτη, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα

ppcgroup.com/ppc-inspectra.

- 10.2. Η υποβολή παραπόνων και ενστάσεων γίνεται εντός αποσβεστικής προθεσμίας 90 ημερών από την παράδοση του Πιστοποιητικού. Μετά το πέρας του διαστήματος αυτού, ο Πελάτης παραιτείται ρητώς από κάθε αξίωσή του για υποβολή παραπόνων και ενστάσεων.
 - 10.3. Για τη διαχείριση των παραπόνων, ενστάσεων και λοιπών εκφράσεων δυσαρέσκειας, ακολουθούνται η Διαδικασία «Δ 60» και η Οδηγία «Ο 61» του Σ.Δ. της Εταιρείας. Η περιγραφή της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων είναι διαθέσιμη στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.
- 11. Διενέργειες μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας**
- 11.1. Σε περίπτωση διενέξεων που είναι αδύνατον να επιλυθούν συμβιβαστικά, αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Αθήνας.
- 12. Αποδοχή των όρων**
- 12.1. Η συνεργασία με την Εταιρεία συνεπάγεται γνώση και αποδοχή από τον Πελάτη των παρόντων όρων.