**~~ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ~~ / ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ**

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ



*Ο παρόν Κανονισμός αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της εταιρείας IQCert
Οποιαδήποτε χρήση, διανομή, τροποποίηση, αναπαραγωγή ή αντιγραφή του επιτρέπεται μόνον στο εξουσιοδοτημένο προς τούτο προσωπικό της εταιρείας.*

*Για την αξιοποίησή του από άλλα φυσικά πρόσωπα ή φορείς, απαιτείται γραπτή συναίνεση του
Διευθύνοντα Σύμβουλου ή του Διευθυντή Πιστοποίησης.*

|  |  |
| --- | --- |
| **ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΠΟ:** | **ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ** |
| **ΥΠΟΓΡΑΦΗ:** |  |
|
| **ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟ:** | **ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ** |
| **ΥΠΟΓΡΑΦΗ:** |  |
|

**Περιεχόμενα**

[1. Αντικείμενο 4](#_Toc189748712)

[2. Αμεροληψία - Ανεξαρτησία - Διαφάνεια - Εμπιστευτικότητα 4](#_Toc189748713)

[3. Διαδικασία Επιθεώρησης 5](#_Toc189748714)

[3.1. Γενικά 5](#_Toc189748715)

[3.2. Αίτηση 6](#_Toc189748716)

[3.3. Ανασκόπηση Αίτησης – Προσφορά Σύμβαση 7](#_Toc189748717)

[3.4. Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης - Προετοιμασία 7](#_Toc189748718)

[3.5. Δειγματοληψία και υπολογισμός απαιτούμενων Ανθρωποημερών Επιθεώρησης 8](#_Toc189748719)

[3.6. Διεξαγωγή Επιθεώρησης 10](#_Toc189748720)

[4. Απόφαση Πιστοποίησης 11](#_Toc189748721)

[4.1. Απόφαση & Χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής 11](#_Toc189748722)

[4.1.1. Αρμόδιο Όργανο για Χορήγηση Πιστοποίησης 12](#_Toc189748723)

[4.1.2. Κατάλογος Καταλυμάτων 12](#_Toc189748724)

[5. Ανανέωση Πιστοποιητικών (επιτήρηση – επαναξιολόγηση 13](#_Toc189748725)

[5.1. Ανανέωση Πιστοποιητικών (επιτήρηση – επαναξιολόγηση) 13](#_Toc189748726)

[5.2. Επέκταση & Περιορισμός της κατηγορίας Αστεριών – Κλειδιών 13](#_Toc189748727)

[5.3. Ειδικές Επιθεωρήσεις 13](#_Toc189748728)

[5.4. Δικαιώματα IQCert 14](#_Toc189748729)

[5.5. Υποχρεώσεις IQCert 14](#_Toc189748730)

[6. Δικαιώματα/Υποχρεώσεις των Οργανισμών - Τουριστικών Καταλυμάτων 15](#_Toc189748731)

[6.1. Δικαιώματα Τουριστικών Καταλυμάτων 15](#_Toc189748732)

[6.2. Υποχρεώσεις Τουριστικών Καταλυμάτων 15](#_Toc189748733)

[7. Ανάκληση Βεβαίωσης Συνδρομής 16](#_Toc189748734)

[8. Προσφυγές 16](#_Toc189748735)

[9. Παράπονα 17](#_Toc189748736)

[10. Παράπονα τρίτου προς την IQCert 17](#_Toc189748737)

[11. Ενστάσεις 18](#_Toc189748738)

[12. Οικονομικοί Όροι 18](#_Toc189748739)

[12.1. Γενικά 18](#_Toc189748740)

[12.2. Όροι Πληρωμής 18](#_Toc189748741)

[13. Μεταβολές και Αναθεωρήσεις 19](#_Toc189748742)

1. Αντικείμενο

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης (ΚΠΚΤΚ) περιγράφει τις διαδικασίες που ακολουθεί η IQCert για την επιθεώρηση που απαιτείται κατά το σύστημα κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων, σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία:

Στα πλαίσια της Πιστοποίησης Υπηρεσιών σε ξενοδοχεία, η IQCert συντάσσει τεχνική έκθεση στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές, τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η ξενοδοχειακή επιχείρηση και βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων κατάταξης της επιχείρησης σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ενώ στα ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια-διαμερίσματα (ΕΕΔΔ) παρέχει τεχνική έκθεση στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές, τα βαθμολογούμενα κριτήρια και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση ΕΕΔΔ και βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων κατάταξης της επιχείρησης σε συγκεκριμένη κατηγορία κλειδιών.

1. Αμεροληψία - Ανεξαρτησία - Διαφάνεια - Εμπιστευτικότητα

Η IQCert είναι ιδιωτική επιχείρηση της οποίας την αμεροληψία εγγυάται η λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας και ο κώδικας επαγγελματικής δεοντολογίας.

Η IQCert έχει λάβει υπόψη όλους τους πιθανούς κινδύνους που μπορούν να επηρεάσουν την αμεροληψία της ως Φορέα Πιστοποίησης και έχει λάβει όλα τα σχετικά μέτρα για την αποτροπή εμφάνισής τους. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι υφίσταται μη αποδεκτός κίνδυνος αμεροληψίας, οι σχετικές, με την χορήγηση βεβαίωσης συνδρομής, διαδικασίες δεν παρέχονται.

Τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία επιθεωρούνται οι οργανισμοί (τουριστικά καταλύματα) πελάτες της IQCert είναι ρητά καταγεγραμμένα στους κανονισμούς και διαδικασίες της IQCert όπως και στα εθνικά και διεθνή πρότυπα και δεν επιτρέπονται παρεκκλίσεις από αυτά.

Οι υπηρεσίες της IQCert είναι διαθέσιμες σε όλους τους αιτούντες οργανισμούς (τουριστικά καταλύματα). Στις διαδικασίες που ακολουθούνται δεν προβλέπεται κανενός είδους διάκριση τουριστικών καταλυμάτων (π.χ. μέγεθος, κλάδος) που μπορεί να αποκλείσει ή να ευνοήσει κάποιους οργανισμούς στην πορεία τους προς την κατάταξη και όλοι οι οργανισμοί αντιμετωπίζονται ισότιμα.

Η ανεξαρτησία της IQCert εξασφαλίζεται από τη λειτουργία της διαδικασίας πιστοποίησης η οποία προβλέπει την ανεξάρτητη λειτουργία των επιθεωρητών και λοιπών οργάνων της IQCert. Επιπρόσθετα, δεν επιτρέπεται κανενός είδους διασύνδεση οποιουδήποτε στελέχους εμπλέκεται με οποιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία χορήγησης βεβαίωσης συνδρομής με τα υπό κατάταξη καταλύματα.

Με την παροχή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη έγκυρης πληροφόρησης σχετικά με τη διαδικασία επιθεώρησης και χορήγησης Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης η διαδικασία λήψης αποφάσεων και ο έλεγχος που ασκείται από την επιτροπή αμεροληψίας εξασφαλίζουν τη διαφάνεια σε όλο το εύρος των παρερχόμενων υπηρεσιών της IQCert.

Η IQCert δεν εμπλέκεται με οποιαδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την επιθεώρηση αναφορικά με το σύστημα κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων και τη χορήγηση της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.

Η IQCert δεν χρησιμοποιεί ως υπεργολάβους συμβουλευτικούς οργανισμούς και επιπλέον αναγνωρίζει και λαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να εξαλείψει πιθανούς και υπαρκτούς κινδύνους για την αμεροληψία.

Η IQCert και όλα τα όργανα της (π.χ. Στελέχη, Επιθεωρητές, Επιτροπές) και συνεργάτες της (π.χ. Εξωτερικοί Επιθεωρητές) δεσμεύονται να χειρίζονται όλα τα έγγραφα, σχετικά με την χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης, με την απαραίτητη εχεμύθεια και ως αυστηρά εμπιστευτικά.

1. Διαδικασία Επιθεώρησης
	1. Γενικά

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επιθεώρησης πρέπει να εφαρμόζονται οι απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού, των αντίστοιχων ισχυόντων διεθνών και εθνικών προτύπων καθώς και των σχετικών κανονισμών και οδηγιών που έχουν εκδώσει το ΕΣΥΔ και το ΞΕΕ.

Επιπρόσθετα οι οργανισμοί (τουριστικά καταλύματα) που αιτούνται κατάταξη πρέπει να κοινοποιούν στην IQCert τις σχετικές με αυτή απαιτήσεις καθώς και τη συσχετιζόμενη Εθνική και Ευρωπαϊκή Νομοθεσία.

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται σε τουριστικά καταλύματα – ξενοδοχεία ή ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια & διαμερίσματα (ΕΕΔΔ) – τα οποία οφείλουν να συμμορφωθούν με την υφιστάμενη νομοθεσία και να προχωρήσουν σε επιθεώρηση κατάταξης από ανεξάρτητους Φορείς Πιστοποίησης διαπιστευμένους κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012.

Το Ξ.Ε.Ε. τηρεί σχετικό μητρώο των εγκεκριμένων Φορέων Πιστοποίησης για ξενοδοχεία ενώ στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Τουρισμού υπάρχει κατάλογος διαπιστευμένων φορέων σύνταξης τεχνικών εκθέσεων για την έκδοση πιστοποιητικών κατάταξης ΕΕΔΔ.

Η χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης απευθύνεται σε όλα τα τουριστικά καταλύματα που ικανοποιούν τις ελάχιστες απαιτήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην ισχύουσα νομοθεσία χωρίς κάποιον αποκλεισμό και η IQCert δεσμεύεται να μην μεροληπτεί υπέρ ή κατά οποιασδήποτε οργανισμού (τουριστικού καταλύματος) λόγω μεγέθους, συμμετοχής σε σύνδεσμο, προηγούμενης συνεργασίας, κλπ.

Η διαδικασία της επιθεώρησης για την κατάταξη τουριστικού καταλύματος αποτελεί βασική διεργασία της IQCert και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια :

* Αίτηση Επιθεώρησης Κατάταξης Τουριστικού Καταλύματος
* Ανασκόπηση Αίτησης / Δικαιολογητικών
* Αποδοχή ή Απόρριψη Αίτησης
* Προσφορά – Αποδοχή προσφοράς
* Υπογραφή Σύμβασης
* Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης
* Προγραμματισμός Επιθεώρησης
* Διενέργεια Επιθεώρησης
* Τεχνική Έκθεση/Απόφαση Πιστοποίησης
	1. Αίτηση

Δικαίωμα συμμετοχής τα τουριστικά καταλύματα, όπως αυτά ορίζονται ως επιλέξιμα στη σχετική νομοθεσία (σχετική παράγραφος 3.1 του παρόντος Κανονισμού).

Το έντυπο αίτησης (Ε-ΔΠ-17.06) μπορεί να παραληφθεί απευθείας από τα γραφεία της IQCert, να σταλεί ταχυδρομικά από την IQCert (μετά από σχετική ενημέρωση από το τουριστικό κατάλυμα) ή να ληφθεί ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της. Μαζί με το έντυπο της αίτησης πρέπει να παραληφθεί και ο παρόν κανονισμός.

Το κατάλληλα συμπληρωμένο έντυπο της αίτησης πρέπει να κατατίθεται στην IQCert είτε από φυσικό πρόσωπο είτε ταχυδρομικώς (προβλέπεται και ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων). Οι αιτήσεις ελέγχονται για την πληρότητα τους από αρμόδιο στέλεχος της Διεύθυνσης Πιστοποίησης και σε περίπτωση που δεν είναι κατάλληλα συμπληρωμένες, επιστρέφονται στον αιτούμενο οργανισμό (τουριστικό κατάλυμα) για περαιτέρω επεξεργασία.

Το τουριστικό κατάλυμα που αιτείται κατάταξη πρέπει ανεξάρτητα της συμπληρωμένης αίτησης να παρέχει στο φορέα τα εξής:

* + Γνωστοποίηση λειτουργίας
	+ Νομιμοποιητικά του τουριστικού καταλύματος (π.χ. ΦΕΚ εκπροσώπησης, κωδικοί δραστηριότητας, ειδικό σήμα λειτουργίας)
	+ Συμπληρωμένα τα κριτήρια αυτοελέγχου στη διαδικτυακή πλατφόρμα του ΞΕΕ (αφορά τα κύρια καταλύματα)
	+ Συμπληρωμένο το έντυπο Ε-ΔΠ-20.22 (ερωτηματολόγιο αξιολόγησης ενοικιαζόμενων δωματίων-διαμερισμάτων) το οποίο αφορά τα μη κύρια καταλύματα
	+ Το σύνολο των κατόψεων του καταλύματος (οι οποίες ανασκοπούνται είτε εξ’ αποστάσεως, είτε επιτοπίως από αρμόδιο Μηχανικό. Σε περίπτωση που δεν αποσταλούν πριν την επιθεώρηση πρέπει να είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, έτσι ώστε να ανασκοπηθούν επιτοπίως)
	+ Συναφή πιστοποιητικά που αναφέρονται στην κάλυψη των κριτηρίων κατάταξης με βάση τη σχετική Νομοθεσία. (πιστοποιήσεις συστημάτων διαχείρισης, αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού, κλπ)
	1. Ανασκόπηση Αίτησης – Προσφορά Σύμβαση

Η ανασκόπηση των αιτήσεων πραγματοποιείται από στέλεχος του τμήματος πιστοποίησης της IQCert που τεκμηριώνει επάρκεια επιθεωρητή για το συγκεκριμένο αντικείμενο σε τυποποιημένο έντυπο (Ε-ΔΠ-20.18). Το αρμόδιο στέλεχος ορίζεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. Ειδικά για την ανασκόπηση των κατόψεων του καταλύματος, πρέπει να απασχοληθεί αρμόδιος Μηχανικός, ο οποίος επίσης ορίζεται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας.

Σε περίπτωση που κατά την ανασκόπηση διαπιστωθούν ελλείψεις σε σχέση με τα προαπαιτούμενα δικαιολογητικά, η IQCert ενημερώνει εγγράφως τον υποψήφιο οργανισμό (τουριστικό κατάλυμα) για την εκ νέου υποβολή τους. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει αίτημα υποψήφιου τουριστικού καταλύματος και να τον ενημερώσει σχετικά, όταν διαπιστώσει σημαντικές ελλείψεις ή ασυμβατότητες των υποβαλλομένων δικαιολογητικών σε σχέση με νομοθετικές ή άλλες απαιτήσεις. Σε αυτή την περίπτωση η αίτηση του τουριστικού καταλύματος τίθεται στο αρχείο.

Σε περίπτωση που η IQCert πληρεί τις προϋποθέσεις και οι πληροφορίες που αφορούν τον υποψήφιο είναι επαρκείς, η αίτηση γίνεται δεκτή, συντάσσεται οικονομική προσφορά (Ε-ΔΠ-15.01) και αποστέλλεται στον αιτούμενο οργανισμό (τουριστικό κατάλυμα).

Ο αιτούμενος οργανισμός υποχρεούται να ενημερώσει γραπτώς την IQCert για την αποδοχή ή απόρριψη της οικονομικής προσφοράς. Σε περίπτωση που η προσφορά απορριφθεί ο φάκελος προωθείται στο αρχείο. Η αποδοχή της προσφοράς από τον οργανισμό γίνεται με τη σφράγιση αντίγραφου της προσφοράς σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο και επιστροφή του στην IQCert.

Στη συνέχεια υπογράφεται σύμβαση (Ε-ΔΠ-17.07) μεταξύ της IQCert και του οργανισμού η οποία περιγράφει όλα τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των δύο συμβαλλόμενων μερών που προκύπτουν από το σχήμα πιστοποίησης και τον παρόντα κανονισμό.

* 1. Ορισμός Ομάδας Επιθεώρησης - Προετοιμασία

Μετά την αποδοχή της προσφοράς και την υπογραφή της σύμβασης ο φορέας προχωρά στον ορισμό της ομάδας επιθεώρησης, με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας.

Κατά την επιλογή των μελών της ομάδας επιθεώρησης, δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα ώστε να διασφαλίζεται η τεχνική επάρκεια συνολικά στην ομάδα.

Η σύνθεση της ομάδας επιθεώρησης κοινοποιείται στον οργανισμό έγκαιρα πριν την επιθεώρηση. Ο οργανισμός έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ένσταση εντός δέκα (10) ημερών επί της απόφασης για τον ορισμό της ομάδας ή μέλος της ομάδας επιθεώρησης βάση τεκμηριωμένης αιτιολόγησης. Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της ένστασης καθώς και το έντυπο μπορεί ο υπό κατάταξη οργανισμός να λάβει από την ιστοσελίδα της IQCert [www.iqc.gr](http://www.iqc.gr) ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

Ανάλογα με το μέγεθος του οργανισμού η ομάδα επιθεώρησης είναι δυνατό να είναι μονομελής. Σε αυτή την περίπτωση ο επιθεωρητής διαθέτει απολύτως την απαιτούμενη τεχνική επάρκεια και λειτουργεί ως επικεφαλής.

Στην περίπτωση της διενέργειας έκτακτης επιθεώρησης όπως αυτή ορίζεται σε παράγραφο που έπεται ο οργανισμός δεν έχει τη δυνατότητα ενστάσεως επί της ομάδας επιθεώρησης.

* 1. Δειγματοληψία και υπολογισμός απαιτούμενων Ανθρωποημερών Επιθεώρησης

Για την δειγματοληψία και την επιλογή των καταλυμάτων καθώς και τον υπολογισμό των άνθρωπο-ημερών (Α/Η) επιθεώρησης – κατάταξης εφαρμόζεται η σχετική Κατευθυντήρια Οδηγία του ΕΣΥΔ. Ο υπολογισμός περιλαμβάνει δύο στάδια, τον υπολογισμό του ελάχιστου ελεγχόμενου δείγματος δωματίων και ακολούθως τον υπολογισμό του συνολικού αριθμού ωρών που απαιτούνται έτσι ώστε να προκύψει ο αριθμός των άνθρωπο-ημερών (Α/Η),

Η επιλογή του ελάχιστου ελεγχόμενου δείγματος δωματίων προς επιθεώρηση βασίζεται σε μεθόδους οι οποίες διασφαλίζουν την αντιπροσωπευτικότητα. Στα επιθεωρούμενα δωμάτια περιλαμβάνονται έλεγχοι για όλους τους τύπους των δωματίων και σε όλες τις πτέρυγες του καταλύματος σε αντίστοιχη αναλογία.

Το ελάχιστο ελεγχόμενο δείγμα δωματίων προς επιθεώρηση υφιστάμενων καταλυμάτων βασίζεται στον παρακάτω πίνακα και υπολογίζεται κλιμακωτά. Ανάλογα με το συνολικό αριθμό των δωματίων, προστίθεται από κάθε κατηγορία το αντίστοιχο δείγμα (δ) για να υπολογιστεί το ελάχιστο ελεγχόμενο δείγμα.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Κατηγορίααστέρων1\*, 2\*, 3\*,4\*, 5\*** | **Αριθμός Δωματίων (Δ):** | **1-60** | **61-200** | **201-600** | **601+** |
| **Ελάχιστο Ελεγχόμενο Δείγμα *(δ):*** | (δ)= 0,25Δ | (δ)= 0,20Δ | (δ)= 0,15Δ | (δ)= 0,13Δ |
| **Κατηγορία****κλειδιών** | **Αριθμός Δωματίων (Δ):** | **1-10** | **11-20** | **21-40** | **41-60** |
| **Ελάχιστο Ελεγχόμενο Δείγμα *(δ):*** | (δ)= 0,25Δ | (δ)= 0,20Δ | (δ)= 0,15Δ | (δ)= 0,13Δ |
| **Το δείγμα θα διατηρεί την αναλογία των μονόκλινων, δίκλινων κλπ δωματίων και σε όλες τις πτέρυγες** |

Ειδικά για την αναβάθμιση κατηγορίας καταλυμάτων και εφόσον το κατάλυμα έχει ελεγχτεί τουλάχιστον μια φορά με το παρών σύστημα κατάταξης επιθεωρείται το 50% του ελάχιστου ελεγχόμενου δείγματος δωματίων που προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα.

Ακολούθως για τον υπολογισμό των απαιτούμενων ωρών επιθεώρησης εφαρμόζεται ομοίως η σχετική Κατευθυντήρια Οδηγία του ΕΣΥΔ, όπως αυτή τροποποιείται και ισχύει και ως βάση χρησιμοποιείται ο ακόλουθος πίνακας:

|  |  |
| --- | --- |
| ***ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ*** |  |
| **ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ** | **1\*** | **2\*** | **3\*** | **4\*** | **5\*** |
| Δείγμα (δ) | δ | δ | δ | δ | δ |
| ΣυντελεστήςΥφιστάμενων Καταλυμάτων | 0,48 x δ | 0,55 x δ | 0,62 x δ | 0,69 x δ | 0,76 x δ |
| ΣυντελεστήςΝέων Καταλυμάτων | 0,42 x δ | 0,48 x δ | 0,54 x δ | 0,60 x δ | 0,66 x δ |
| **ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΑ-ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ** | **1 κλειδιά** | **2 κλειδιά** | **3 κλειδιά** | **4 κλειδιά** | **5 κλειδιά** |
| Δείγμα (δ) | δ | δ | δ | δ | δ |
| ΣυντελεστήςΥφιστάμενων Καταλυμάτων | 0,48 x δ | 0,55 x δ | 0,62 x δ | 0,69 x δ | 0,76 x δ |
| ΣυντελεστήςΝέων Καταλυμάτων | 0,42 x δ | 0,48 x δ | 0,54 x δ | 0,60 x δ | 0,66 x δ |

Επιπρόσθετα ισχύουν οι ακόλουθοι περιορισμοί:

* Ελάχιστος χρόνος επιτόπιας επιθεώρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους είναι 4 ώρες
* Σε κάθε επιθεώρηση προστίθεται επιπλέον χρόνος διαχείρισης 4 ωρών
* Για τα νέα καταλύματα (τα οποία δεν έχουν καταταχθεί με το παρόν σύστημα στο παρελθόν) προστίθεται επιπλέον χρόνος 4 ωρών

Η ομάδα επιθεώρησης συνέρχεται έγκαιρα πριν την επιθεώρηση και μελετά όλο το πληροφοριακό υλικό που έχει συλλεχθεί και αφορά το τουριστικό κατάλυμα που θα επιθεωρηθεί. Εάν απαιτηθεί ζητούνται από τον εκπρόσωπο του καταλύματος επιπρόσθετες πληροφορίες.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής μετά την ολοκλήρωση της προετοιμασίας και των ανωτέρω ενεργειών, επικοινωνεί με τον εκπρόσωπο του τουριστικού καταλύματος προκειμένου να ορισθεί η ημερομηνία της επιτόπου επιθεώρησης.

Αντίστοιχα κοινοποιείται στον επιθεωρούμενο οργανισμό έγκαιρα πριν την επιθεώρηση το πλάνο των ημερήσιων δραστηριοτήτων της επιθεώρησης σε συνδυασμό με το πλήθος των απαιτούμενων άνθρωπο-ημερών.

* 1. Διεξαγωγή Επιθεώρησης

Η επιθεώρηση πραγματοποιείται από την ομάδα επιθεώρησης την προσυμφωνημένη ημερομηνία επιτόπου στις εγκαταστάσεις του τουριστικού καταλύματος. Η ομάδα διεξάγει την επιθεώρηση ακολουθώντας τις προδιαγραφές και τα κριτήρια για την κατάταξη όπως αυτά καθορίζονται στη σχετική νομοθεσία και εφαρμόζοντας τις τεχνικές του προτύπου ISO 19011.

Οι επιθεωρητές συλλέγουν και καταγράφουν αντικειμενικές αποδείξεις συμμόρφωσης για κάθε σχετική απαίτηση. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης λαμβάνονται φωτογραφίες οι οποίες συμπληρώνουν τη καταγραφή των αντικειμενικών αποδείξεων συμμόρφωσης ή μη συμμόρφωσης.

Τα αρμόδια στελέχη του επιθεωρούμενου τουριστικού καταλύματος οφείλουν να διαθέτουν στην ομάδα επιθεώρησης τα ακριβή σχετικά έγγραφα και δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για την αξιόπιστη διεξαγωγή της επιθεώρησης. Η ομάδα επιθεώρησης θα πρέπει να έχει στη διάθεση της τα εγκεκριμένα σχέδια που έχουν προηγουμένως ελεγχθεί κατά την ανασκόπηση αίτησης από τον αρμόδιο μηχανικό της IQCert.

Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ελέγχεται μεταξύ άλλων εάν το τουριστικό κατάλυμα τηρεί τις ελάχιστες υποχρεωτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όπως αυτή τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά.

Όσον αφορά την διαδικασία επιθεώρησης τόσο σε ξενοδοχεία όσο και σε ΕΕΔΔ ισχύουν τα παρακάτω:

1. Ξενοδοχεία:

Κατά την αυτοψία σε ξενοδοχεία, η ομάδα επιθεώρησης χρησιμοποιεί ως εργαλείο μνήμης την λίστα κριτηρίων κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων η οποία είναι αναρτημένη στην πλατφόρμα του Ξ.Ε.Ε. Κατά την διάρκεια της αυτοψίας οι όποιες σημειώσεις του επιθεωρητή καταγράφονται στο έντυπο Ε-ΔΠ-20.04κ (Σημειώσεις Επιθεωρητή).

Τα αποτελέσματα της επιθεώρησης τεκμηριώνονται με πληρότητα και σαφήνεια στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ και αποθηκεύονται σε μορφή pdf ως συνοδευτικό της έκθεσης επιθεώρησης.

1. Ενοικιαζόμενα Δωμάτια-Διαμερίσματα:

Κατά την αυτοψία σε ΕΕΔΔ η ομάδα επιθεώρησης καταγράφει την τήρηση των υποχρεωτικών και προαιρετικών προδιαγραφών και την αντίστοιχη μοριοδότηση στο έντυπο Ε-ΔΠ-20.03στ (λίστα ελέγχου κατάταξης ενοικιαζόμενων δωματίων). Κατά την διάρκεια της αυτοψίας οι όποιες σημειώσεις του επιθεωρητή καταγράφονται στο έντυπο Ε-ΔΠ-20.04κ (Σημειώσεις Επιθεωρητή).

Κατά την διενέργεια της αυτοψίας σε Ξενοδοχεία και ΕΕΔΔ ο επικεφαλής επιθεωρητής φροντίζει για την αναλυτική τεκμηρίωση των Μη Συμμορφώσεων με εκτενή σχόλια ή μέσα, τα οποία θα μπορούν να στηρίζουν την απόδειξη της μη Συμμόρφωσης σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ακόμη και μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης. Επίσης συντάσσει τη σχετική Τεχνική Έκθεση (Ε-ΔΠ-20.19) που έχει διαμορφωθεί με βάση τις προδιαγραφές του ΞΕΕ.

Όλα τα ευρήματα της επιθεώρησης κοινοποιούνται στον εκπρόσωπο του τουριστικού καταλύματος με την ολοκλήρωση της επιθεώρησης και αναλύονται διεξοδικά οι τυχόν Μη Συμμορφώσεις που έχουν εντοπισθεί από τον επικεφαλής επιθεωρητή της IQCert.

Ως Μη Συμμόρφωση χαρακτηρίζεται η μη ικανοποίηση κριτηρίου της επιθεώρησης, συμβατικής και νομοθετικής απαίτησης, ειδικότερα δε σε σχέση με τις προδιαγραφές που ορίζονται στη σχετική με το αντικείμενο νομοθεσία.

Ακολούθως και μετά την αποδοχή των Μη Συμμορφώσεων συμφωνείτε μεταξύ του εκπροσώπου του τουριστικού καταλύματος και του επικεφαλής επιθεωρητή το χρονικό πλαίσιο για την υλοποίηση των σχετικών διορθωτικών ενεργειών.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής της IQCert είναι υπεύθυνος για τη σύνταξη της Τεχνικής Έκθεσης για την κατάταξη του τουριστικού καταλύματος σε κατηγορίες αστέρων ή κλειδιών κατά περίπτωση. Στην τεχνική έκθεση υπάρχει σαφής εισήγηση του επικεφαλής επιθεωρητή σχετικά με την κατάταξη του καταλύματος και αναφορά στη συνολική βαθμολογία που έχει επιτευχθεί από την αξιολόγηση των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών.

Όλα τα ευρήματα που αποτελούν τεκμήρια της επιθεώρησης και έχουν συλλεχθεί από την ομάδα επιθεώρησης, ελέγχονται από τον επικεφαλής επιθεωρητή και προωθούνται στο αρμόδιο όργανο λήψης απόφασης για χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης της IQCert.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής της IQCert είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση των διορθωτικών ενεργειών που θα υλοποιήσει ο επιθεωρούμενος οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) προκειμένου να αρθούν οι Μη Συμμορφώσεις που εντοπίσθηκαν κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης. Στα πλαίσια της ανωτέρω αξιολόγησης είναι πιθανό να χρειασθεί εκ νέου επιτόπου επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις του τουριστικού καταλύματος. Σε κάθε περίπτωση η IQCert πρέπει να ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη του «πελάτη» για τις απαιτούμενες ενέργειες.

1. Απόφαση Πιστοποίησης
	1. Απόφαση & Χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής

Με τη λήξη της διεξαγωγής της επιθεώρησης και την άρση των μη συμμορφώσεων υποβάλλεται από τον Επικεφαλής της Ομάδας Επιθεώρησης η τεχνική έκθεση (Ε-ΔΠ-20.19) στη Διεύθυνση Πιστοποίησης της IQCert. Η ανασκόπηση του φακέλου και η απόφαση για τη χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης λαμβάνεται αποκλειστικά από αρμόδιο όργανο του φορέα (Εντεταλμένος Επιθεωρητής) που διαθέτει την τεχνική επάρκεια λαμβάνοντας υπόψη:

* Τον κανονισμό πιστοποίησης
* Την τεχνική έκθεση (Ε-ΔΠ-20.19)
* Την τεκμηρίωση για την άρση των μη συμμορφώσεων
* Τις αντικειμενικές αποδείξεις συμμόρφωσης που υποβλήθηκαν από την ομάδα επιθεώρησης (π.χ. φωτογραφίες, αντίγραφα βεβαιώσεων/πιστοποιητικών, σημειώσεις, λίστες ελέγχου συμμόρφωσης κτλ)
* Το υπόλοιπο πληροφοριακό υλικό που υποβλήθηκε από την ομάδα επιθεώρησης (π.χ. διαφημιστικό υλικό).

Με ευθύνη του αρμόδιου οργάνου (Εντεταλμένος Επιθεωρητής) συμπληρώνεται το έντυπο Τεχνική Έκθεση Τουριστικών Καταλυμάτων – Αξιολόγηση μετά την Επιθεώρηση (Ε-ΔΠ-20.20), το οποίο περιλαμβάνει δύο διακριτά πεδία, ένα για την ανασκόπηση του φακέλου και ένα για την απόφαση για πιστοποίηση. Το έντυπο
Ε-ΔΠ-20.20 μετά τη συμπλήρωση του υποβάλλεται στη διεύθυνση πιστοποίησης.

Μετά την απόφαση του αρμόδιου οργάνου (Εντεταλμένος Επιθεωρητής) εκδίδεται η αντίστοιχη Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης με ευθύνη της διεύθυνσης πιστοποίησης.

Όσον αφορά τα Κύρια Καταλύματα (ξενοδοχεία) η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης μαζί με την Τεχνική Έκθεση Τουριστικών Καταλυμάτων – Αξιολόγηση μετά την Επιθεώρηση (Ε-ΔΠ-20.20) αναρτώνται στην διαδικτυακή πλατφόρμα του ΞΕΕ.

Για τα Μη Κύρια Καταλύματα (ΕΕΔΔ) η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης μαζί με την Τεχνική Έκθεση Τουριστικών Καταλυμάτων – Αξιολόγηση μετά την Επιθεώρηση (Ε-ΔΠ-20.20) και την λίστα ελέγχου κατάταξης ενοικιαζόμενων δωματίων (Ε-ΔΠ-20.03στ) παραδίδονται στην Επιχείρηση προκειμένου να προσκομισθούν στην οικεία ΠΥΤ.

Στην περίπτωση που αποφασίζεται η μη χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης, ο επιθεωρούμενος οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) ενημερώνεται γραπτώς για τη σχετική απόφαση με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης.

* + 1. Αρμόδιο Όργανο για Χορήγηση Πιστοποίησης

Ως αρμόδιο όργανο για τη χορήγηση Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης ορίζεται με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης Εντεταλμένος Επιθεωρητής (επιθεωρητής που τεκμηριώνει τεχνική επάρκεια στο αντικείμενο της πιστοποίησης και έχει αξιολογηθεί καταλλήλως από την IQCert) που δεν έχει εμπλακεί με οποιοδήποτε τρόπο στη διαδικασία επιθεώρησης του τουριστικού καταλύματος.

* + 1. Κατάλογος Καταλυμάτων

Η IQCert τηρεί ενημερωμένο κατάλογο τουριστικών καταλυμάτων οποίους έχει χορηγηθεί βεβαίωση συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης, ο οποίος περιλαμβάνει την επωνυμία του οργανισμού, τον κωδικό του ΞΕΕ, την κατηγορία κατάταξης του καταλύματος. Οι πληροφορίες του καταλόγου προσαρμόζονται ανάλογα με τις απαιτήσεις που θέτει ο ιδιοκτήτης του σχήματος πιστοποίησης (ΞΕΕ) και είναι δημόσια προσβάσιμες κατόπιν αιτήσεως του ενδιαφερομένου.

1. Ανανέωση Πιστοποιητικών (επιτήρηση – επαναξιολόγηση
	1. Ανανέωση Πιστοποιητικών (επιτήρηση – επαναξιολόγηση)

Στο υφιστάμενο σχήμα πιστοποίησης δεν προβλέπεται επιτήρηση για τη χορήγηση της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.

Η ανανέωση της βεβαίωσης συνδρομής γίνεται κάθε (5) χρόνια μετά από σχετικό αίτημα του τουριστικού καταλύματος και ακολουθείται η ανωτέρω διαδικασία επιθεώρησης. Η Επιθεώρηση διεξάγεται τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την ολοκλήρωση της πενταετίας.

* 1. Επέκταση & Περιορισμός της κατηγορίας Αστεριών – Κλειδιών

H IQCert κατόπιν αιτήματος του τουριστικού καταλύματος ή και σχετικών αλλαγών που μπορούν να προκύψουν στις εγκαταστάσεις του, μετά την διεξαγωγή ειδικής επιθεώρησης (παρ. 5.3), είναι δυνατό να επεκτείνει ή να περιορίσει την κατηγορία αστέρων ή κλειδιών ενημερώνοντας ταυτόχρονα το ΞΕΕ ή την οικεία ΠΥΤ.

* 1. Ειδικές Επιθεωρήσεις

Οι Ειδικές Επιθεωρήσεις υπόκεινται στους γενικούς κανόνες των Επιθεωρήσεων. Διενεργούνται με τη σύμφωνη γνώμη του οργανισμού, το κόστος τους βαρύνει τον οργανισμό (εκτός από την περίπτωση IV της παρούσας παραγράφου οπότε βαρύνεται η IQCert) και αποφασίζονται από την IQCert στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Όταν απαιτείται από την IQCert η επιτόπια αξιολόγηση των διορθωτικών ενεργειών που διενεργήθηκαν για την άρση Μη Συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν κατά τη διάρκεια Επιθεώρησης.
2. Όταν προκύπτει μετά από αίτηση του οργανισμού πελάτη της IQCert.
3. Όταν ο οργανισμός πελάτης αιτείται τροποποίηση κατάταξης.
4. Όταν τεκμηριωμένα και με υπαιτιότητα της IQCert μια επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενική και τεχνικά άρτια.
5. Όταν απαιτηθεί από το Ε.ΣΥ.Δ η διενέργεια επιθεώρησης.

Στην περίπτωση που υπάρχουν στοιχεία όπως:

* 1. Όταν υπάρχουν στοιχεία (π.χ. παράπονα πελατών του οργανισμού, διαπιστωμένες νομοθετικές ή κανονιστικές παραβάσεις) που τεκμηριώνουν ότι πιθανόν ο οργανισμός δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου ή του παρόντος Κανονισμού της IQCert.
	2. Όταν έχουν προκύψει σημαντικές αλλαγές στον οργανισμό που επηρεάζουν την κατάταξη του.

Τότε διεξάγεται ειδική επιθεώρηση προς το τουριστικό κατάλυμα. Σε αυτή την περίπτωση το τουριστικό κατάλυμα ενημερώνεται εγγράφως με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης για την ημερομηνία της επιθεώρησης καθώς και για την ομάδα της επιθεώρησης.

* 1. Δικαιώματα IQCert

Η IQCert στο πλαίσιο της συνεργασίας της με τα υπό κατάταξη τουριστικά καταλύματα και σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17065, τη νομοθεσία και τους Κανονισμούς του ΕΣΥΔ και του ΞΕΕ διατηρεί τα ακόλουθα δικαιώματα:

1. να αναθεωρεί τον παρόντα κανονισμό.
2. να διενεργεί ειδικές επιθεωρήσεις σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό
3. να προχωράει στην ανάκληση (προσωρινή ή οριστική) της Βεβαίωσης Συνδρομής υπό τις προϋποθέσεις του παρόντος κανονισμού.
	1. Υποχρεώσεις IQCert

Η IQCert στο πλαίσιο της συνεργασίας της με υπό κατάταξη τουριστικά καταλύματα και σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ ΕΝ ISO/IEC 17065, τη νομοθεσία και τους Κανονισμούς του ΕΣΥΔ και του ΞΕΕ δεσμεύεται από τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

1. να διενεργεί όλες τις Επιθεωρήσεις με εξειδικευμένο και τεχνικά καταρτισμένο προσωπικό.
2. να είναι ανεξάρτητη από κάθε είδους συμφέροντα και να αξιολογεί αντικειμενικά όλους τους οργανισμούς που αιτούνται κατάταξης.
3. να τηρεί τον κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας και τους κανόνες εχεμύθειας.
4. αν διατυπωθούν τεκμηριωμένα παράπονα για την αντικειμενικότητα και τεχνική επάρκεια μίας επιθεώρησης, η IQCert πρέπει να διοργανώσει νέα επιθεώρηση που θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις του οργανισμού, με έξοδα της IQCert και διαφορετική ομάδα επιθεώρησης.
5. να ενημερώνει τα τουριστικά καταλύματα στα οποία έχει χορηγηθεί Βεβαίωση Συνδρομής για τυχόν αναθεωρήσεις του παρόντος κανονισμού και των προτύπων
6. να διαθέτει και να ενημερώνει κατάλογο με τα τουριστικά καταλύματα στα οποία έχει χορηγηθεί Βεβαίωση Συνδρομής.

Η IQCert δεν ευθύνεται στις περιπτώσεις όπου δημιουργηθούν ζημίες λόγω της χρήσης προϊόντων ή υπηρεσιών των τουριστικών καταλυμάτων.

1. Δικαιώματα/Υποχρεώσεις των Οργανισμών - Τουριστικών Καταλυμάτων
	1. Δικαιώματα Τουριστικών Καταλυμάτων

Σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, τα πρότυπα πιστοποίησης και τις υπογεγραμμένες συμβάσεις, τόσο τα υπό κατάταξη τουριστικά καταλύματα έχουν τα ακόλουθα δικαιώματα:

* μετά τον ορισμό επιθεώρησης και πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από οποιαδήποτε επιθεώρηση να ζητήσει, εάν το επιθυμεί, την αντικατάσταση της ομάδας επιθεώρησης βάση τεκμηριωμένης αιτιολόγησης (π.χ. ακαταλληλότητα Επιθεωρητών, εμπιστευτικότητα, ανταγωνισμός).
* να προσφεύγει στην IQCert στα πλαίσια του παρόντος κανονισμού.
* να απαιτεί διενέργεια Ειδικής Επιθεώρησης όταν τεκμηριωμένα μία επιθεώρηση δεν ήταν αντικειμενικά και τεχνικά άρτια με υπαιτιότητα της IQCert. Σε αυτήν την περίπτωση τα έξοδα της πρόσθετης επιθεώρησης βαρύνουν την IQCert.
* να ενημερώνονται από την IQCert για τις αναθεωρήσεις του παρόντος κανονισμού των προτύπων και των λοιπών σχετικών κριτηρίων.
	1. Υποχρεώσεις Τουριστικών Καταλυμάτων

Σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, τα πρότυπα πιστοποίησης και τις υπογραφείσες συμβάσεις κάθε υπό κατάταξη τουριστικό κατάλυμα έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

* Nα λαμβάνει υπόψη και να εφαρμόζει όπου απαιτείται τον παρόντα κανονισμό.
* Nα διευκολύνει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων και να έχει διαθέσιμο το σχετικό προσωπικό για την επιτυχή τέλεση αυτών. Στην περίπτωση που υπάρχουν προβλήματα στη συνεργασία της ομάδας επιθεώρησης με υπαιτιότητα του οργανισμού ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να διακόψει την επιθεώρηση, τα έξοδα της οποίας πρέπει να καλυφθούν από τον οργανισμό.
* Nα συμφωνεί σε συνεργασία με τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης τις ημερομηνίες διενέργειας των επιθεωρήσεων. Επαναλαμβανόμενα προβλήματα στην συμφωνία ημερομηνίας για την διενέργεια επιθεώρησης μπορούν να οδηγήσουν σε διακοπή της διαδικασίας χορήγησης βεβαίωσης συνδρομής.
* Nα παρέχει αληθείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων (και της διαχείρισης αυτών) σε σχέση με τις πιστοποιημένες υπηρεσίες.
* Nα τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις της προς την IQCert, όπως αυτές περιγράφονται στις υπογραφείσες συμβάσεις συνεργασίας. Μη τήρηση των οικονομικών υποχρεώσεων οδηγεί σε ανάκληση της βεβαίωσης συνδρομής του οργανισμού.
* Nα χρησιμοποιεί την βεβαίωση συνδρομής μόνο σε σχέση με τις δραστηριότητες του
* Nα ενημερώνει άμεσα (εντός 5 ημερών) γραπτώς την IQCert, για οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή που είναι δυνατό να επηρεάσει την κατάταξη του καταλύματος
* Nα χρησιμοποιεί το λογότυπο σύμφωνα με τις απαιτήσεις που περιγράφονται στον παρόντα κανονισμό
* Nα διενεργεί τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που καταγράφονται κατά τις επιθεωρήσεις στο χρονικό περιθώριο που τίθεται από τον παρόντα Κανονισμό.
* Nα ενημερώνει την IQCert στις περιπτώσεις όπου εγείρονται αποζημιώσεις σε σχέση με τη χρήση προϊόντων ή υπηρεσιών
1. Ανάκληση Βεβαίωσης Συνδρομής

Η IQCert προχωράει στην ανάκληση της χορηγηθείσας βεβαίωσης συνδρομής του τουριστικού καταλύματος στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. όταν ο οργανισμός παρουσιάσει στην IQCert αναληθή ή ψευδή στοιχεία.
2. όταν ο οργανισμός δεν τηρεί τις οικονομικές του υποχρεώσεις, όπως αυτές προκύπτουν από τις υπογραφείσες συμβάσεις.
3. όταν ο οργανισμός πάψει να υπάρχει ως νομική οντότητα ή χρεοκοπήσει.
4. όταν ο οργανισμός δεν δεχτεί την έκτακτη επιθεώρηση που απαιτείται από ειδικές συνθήκες

Η απόφαση της ανάκλησης κοινοποιείται αρμοδίως στον Διευθυντή Πιστοποίησης. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης με ευθύνη του ενημερώνει το τουριστικό κατάλυμα και τον ιδιοκτήτη του σχήματος ΞΕΕ ή την οικεία ΠΥΤ . Στις περιπτώσεις όπου η IQCert προχωρήσει σε ανάκληση της Βεβαίωσης Συνδρομής και αν ο οργανισμός επιθυμεί να επανακτήσει τη βεβαίωση συνδρομής, πρέπει να υποβληθεί στην IQCert νέα αίτηση και να ακολουθηθεί από την αρχή ολόκληρη η διαδικασία.

1. Προσφυγές

Στην περίπτωση όπου το υπό κατάταξη τουριστικό κατάλυμα δεν συμφωνεί με απόφαση οποιουδήποτε οργάνου της IQCert, η IQCert παρέχει τη δυνατότητα στον οργανισμό να κάνει προσφυγή κατά της εν λόγω απόφασης. Η προσφυγή πρέπει να κατατεθεί γραπτώς εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης. Ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να συμπληρώσει το έντυπο Ε-ΔΠ-27.01 με σημείωση «Προσφυγή».

Ακολούθως, συνεδριάζει η Επιτροπή Αμεροληψίας, της IQCert, εντός τριών (3) ημερών από την ημέρα λήψης της προσφυγής και εξετάζει την προσφυγή του οργανισμού. Η απόφαση της Επιτροπής Αμεροληψίας είναι τελική και δεν επιδέχεται νέα προσφυγής.

Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της προσφυγής καθώς και το έντυπο μπορεί ο οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert [www.iqc.gr](http://www.iqc.gr) ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

1. Παράπονα

Σε περίπτωση που το τουριστικό κατάλυμα διατυπώσει παράπονο για τις υπηρεσίες της IQCert και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν (π.χ. καθυστερήσεις στην χορήγηση βεβαίωσης συνδρομής, κακή συμπεριφορά, κλπ), ο αποδέκτης είναι υποχρεωμένος να συμπληρώσει το έντυπο Ε-ΔΠ-27.01 (σε περίπτωση προφορικού παραπόνου), είτε να λάβει την έγγραφη ενημέρωση του πελάτη επί του παραπόνου και να το διαβιβάσει στο όργανο που λαμβάνει την απόφαση χορήγησης Βεβαίωσης Συνδρομής και στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ). Τα στελέχη που λαμβάνουν την απόφαση για πιστοποίηση και ο ΥΔΠ αποφασίζουν για την ενέργεια προς διερεύνηση του παραπόνου, προκειμένου να ληφθεί διορθωτική δράση η οποία εγκρίνεται από την Διοίκηση της IQCert. Λαμβάνεται μέριμνα έτσι ώστε να διασφαλίζετε η αμεροληψία κατά τη λήψη απόφασης. Η διορθωτική δράση πρέπει κατ΄ ελάχιστο να περιλαμβάνει:

1. μέτρα για την διευθέτηση-λύση του προβλήματος
2. πρόληψη της επανεμφάνισης
3. αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των διορθωτικών ενεργειών που υιοθετήθηκαν

Επιπλέον αποστέλλεται επιστολή στον οργανισμό (τουριστικό κατάλυμα) με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία παραπόνων καθώς και το έντυπο μπορεί ο οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert [www.iqc.gr](http://www.iqc.gr) ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

1. Παράπονα τρίτου προς την IQCert

Σε περίπτωση παραπόνου από τρίτο για τουριστικό κατάλυμα πελάτη της IQCert ζητείται από τον τρίτο έγγραφη ενημέρωση της IQCert. Στην συνέχεια, με ευθύνη του Διευθυντή Πιστοποίησης και ενημέρωση του ΥΔΠ και σε συνεννόηση με τον πελάτη της IQCert, διερευνάται και αν χρειαστεί προγραμματίζεται επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του τουριστικού καταλύματος.

Τα αποτελέσματα της διερεύνησης του παραπόνου κοινοποιούνται στον καταγγέλλοντα από τον Διευθυντή Πιστοποίησης ή τον ΥΔΠ της IQCert.

1. Ενστάσεις

Ο οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ένσταση, εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση της ανασκόπησης της αίτησης, επί της απόφασης για τον ορισμό της ομάδας ή μέλος της ομάδας επιθεώρησης βάση τεκμηριωμένης αιτιολόγησης. Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της ένστασης καθώς και το έντυπο μπορεί το υπό κατάταξη τουριστικό κατάλυμα να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της IQCert [www.iqc.gr](http://www.iqc.gr) ή να του αποσταλούν από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που η Ένσταση δεν είναι δικαιολογημένη, αποστέλλεται στον οργανισμό (τουριστικό κατάλυμα) επιστολή με όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

1. Οικονομικοί Όροι
	1. Γενικά

Οι οικονομικές υποχρεώσεις των τουριστικών καταλυμάτων προς την IQCert περιγράφονται λεπτομερώς στις υπογραφείσες συμβάσεις. Όλα τα τουριστικά καταλύματα που συνεργάζονται με την IQCert αντιμετωπίζονται ισότιμα όσον αφορά τους οικονομικούς όρους της συνεργασίας. Από τη συνεργασία ενός τουριστικού καταλύματος με την IQCert προκύπτουν τα παρακάτω είδη οικονομικών υποχρεώσεων:

* το κόστος αίτησης
* το κόστος επιθεώρησης

Το κόστος επιθεώρησης συμπεριλαμβάνει τα έξοδα τέλεσης της επιθεώρησης και επιβαρύνεται με τυχόντα έξοδα μετακίνησης και διαμονής των επιθεωρητών αν αυτό κρίνεται απαραίτητο για την διεκπεραίωση της επιθεώρησης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις το κόστος αίτησης και το κόστος επιθεώρησης και το κόστος συγχωνεύονται σε ένα συνολικό κόστος. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει την τιμολογιακή της πολιτική όπως αρμόζει σε ένα ιδιωτικό φορέα και σύμφωνα με τους κανόνες της ελεύθερης αγοράς.

* 1. Όροι Πληρωμής

Γενικά οι οικονομικές υποχρεώσεις των οργανισμών προς την IQCert πρέπει να εκπληρώνονται όπως ορίζει ο παρόν κανονισμός εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις υπογραφείσες συμβάσεις.

Το κόστος αίτησης πρέπει να καταβάλλεται μαζί με την υποβολή της αίτησης για κατάταξη. Στην περίπτωση που η IQCert δεν μπορεί να προχωρήσει στην επιθεώρηση, το κόστος της αίτησης δύναται να επιστραφεί. Σε κάθε άλλη περίπτωση όπου η διαδικασία χορήγησης Βεβαίωσης Συνδρομής διακοπεί υπαιτιότητα του τουριστικού καταλύματος το κόστος της αίτησης παρακρατείται από την IQCert.

Το κόστος των επιθεωρήσεων πρέπει να καταβάλλεται πριν τη διενέργεια της εν λόγω επιθεώρησης. Η IQCert διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει την επιθεώρηση αν ο οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) δεν εκπληρώσει αυτήν την υποχρέωση.

Στην περίπτωση που έχει συμφωνηθεί ένα συνολικό κόστος που συμπεριλαμβάνει όλες τις υποχρεώσεις του τουριστικού καταλύματος προς την IQCert, αυτό καταβάλλεται όπως έχει συμφωνηθεί στην σχετική υπογραφείσα σύμβαση. Στην περίπτωση που δεν θα καταβληθεί εγκαίρως το συνολικό κόστος η IQCert παύει την διαδικασία χορήγησης Βεβαίωσης Συνδρομής.

1. Μεταβολές και Αναθεωρήσεις

Ο παρόν Κανονισμός Πιστοποίησης μπορεί να τροποποιηθεί ανά πάσα στιγμή με ευθύνη της IQCert. Η IQCert έχει την ευθύνη να ενημερώνει τα υπό κατάταξη καταλύματα για την αναθεώρηση του κανονισμού.

Η IQCert οφείλει να ορίζει σαφή περίοδο προσαρμογής για την αφομοίωση του νέου κανονισμού από τα υπό κατάταξη καταλύματα. Το μέγεθος της περιόδου προσαρμογής εξαρτάται από το εύρος της αναθεώρησης του κανονισμού και το εύρος των αλλαγών που πρέπει να διενεργήσουν τα υπό κατάταξη καταλύματα έτσι ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου κανονισμού.

Τα υπό κατάταξη καταλύματα οφείλουν να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που περιγράφονται στον αναθεωρημένο κανονισμό μέχρι το τέλος της περιόδου προσαρμογής. Στην περίπτωση που κάποιος οργανισμός (τουριστικό κατάλυμα) δεν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις του αναθεωρημένου κανονισμού, η IQCert δεν προχωρά στην διαδικασία χορήγησης Βεβαίωσης Συνδρομής.