

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΟΡΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Ο Διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ «EQA HELLAS A.E.», με Κεντρικά Γραφεία στην Αθήνα και στη διεύθυνση Ποτ. Καλαμά 30, 152 33, Χαλάνδρι, όπως νομίμως εκπροσωπείται από τον Χαράλαμπο Γαλατσάνο (εφεξής και για λόγους συντομίας καλουμένη «Φορέας Πιστοποίησης» (Φ.Π.) αναλαμβάνει δια της παρούσας την υποχρέωση να παρέχει Υπηρεσίες Πιστοποίησης και επακόλουθης Επιτήρησης στην εταιρία με την επωνυμία, η οποία εδρεύει στ..... ΑΦΜ..... ΔΟΥ..... όπως νομίμως εκπροσωπείται εν προκειμένω από τον(εφεξής καλούμενη για λόγους συντομίας «πελάτης»), έναντι αμοιβής η οποία έχει ρητώς προσδιορισθεί από σχετική Οικονομική Προσφορά η οποία έχει γίνει εγγράφως αποδεκτή από τον Πελάτη.

Αντικείμενο της παρούσης είναι ο έλεγχος του καταλύματος με βάση την ΥΑ 216/2015 & 19102/2016 (ξενοδοχεία), ΥΑ 14129/2015 (οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις) και ΥΑ 21185/2014, ΥΑ 12868/2018 (ενοικιαζόμενα δωμάτια-διαμερίσματα). Σκοπός της επιθεώρησης είναι να επαληθευθεί η ικανοποίηση των υποχρεωτικών προδιαγραφών, ανάλογα με την Αίτηση που έχει υποβάλλει ο πελάτης για την κατάταξη σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών, η αξιολόγηση των βαθμολογούμενων κριτηρίων που πληρούνται από την εγκατάσταση του πελάτη και ο υπολογισμός των μορίων που συγκεντρώνονται, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συνδρομή των προϋποθέσεων για την κατάταξη του ξενοδοχείου ή των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων-διαμερισμάτων σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων ή κλειδιών αντίστοιχα.

Ρητώς συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων στο παρόν ότι αναπόσπαστο, ενιαίο μέρος και παράρτημα της παρούσας συμφωνίας αποτελούν οι Κανονισμοί Πιστοποίησης και ειδικότερα ο Γενικός και ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης καταλυμάτων, ως εκάστοτε αυτοί ισχύουν, καθώς και η εκάστοτε ισχύουσα Οδηγία Χρήσης Λογοτύπων και Σημάτων που βρίσκονται αναρτημένα στην ιστοσελίδα του Φ.Π. (www.eqa.gr) και τα οποία ρυθμίζουν τους όρους και τις διαδικασίες που διέπουν τη λειτουργία της επιζητούμενης Πιστοποίησης και επακόλουθης Επιτήρησης, όπως αυτές περιγράφονται λεπτομερώς σε αυτά.

Ήδη σήμερα δια της παρούσης, ο "Πελάτης" δηλώνει ότι: α) έχει λάβει γνώση του Γενικού και του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης, καθώς και της Οδηγίας Χρήσης Λογοτύπων και Σημάτων, τα οποία ανέγνωσε λεπτομερώς και β) αποδέχεται ανεπιφύλακτα αυτά, δηλώνοντας ταυτοχρόνως ότι δεσμεύεται πλήρως από τους περιλαμβανόμενους σ' αυτά όρους και διαδικασίες, τα οποία αποτελούν κατά τα ανωτέρω αναπόσπαστο και ενιαίο μέρος και παράρτημα της παρούσας.

Τα καθήκοντα του Φ.Π. είναι η διενέργεια επιθεώρησης με σκοπό την επαλήθευση της ικανοποίησης των υποχρεωτικών προδιαγραφών και των βαθμολογούμενων κριτηρίων, όπως αυτά αναφέρονται στις σχετικές Υ.Α., για την κατάταξη από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος του καταλύματος σε κατηγορία αστέρων ή κλειδιών.

Ο Φ.Π. αφού πραγματοποιήσει την επιθεώρηση και εφόσον ικανοποιούνται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και η επιχείρηση συγκεντρώνει τα απαραίτητα μόρια για την κατάταξή της στην κατηγορία αστέρων ή κλειδιών που έχει αιτηθεί, εκδίδει Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.

Η επιθεώρηση πραγματοποιείται σύμφωνα με τα κριτήρια που αναφέρονται στις Υπουργικές Αποφάσεις :

ΥΑ 216/2015 & 19102/2016 & ΥΑ 21654/2017 & ΥΑ 17352/2018 (ξενοδοχεία)

ΥΑ 14129/2015 (οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις)

ΥΑ 21185/2014, ΥΑ 12868/2018 (ενοικιαζόμενα δωμάτια-διαμερίσματα)

Ο Φ.Π. έχει την υποχρέωση να ενημερώνει το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος για τα αποτελέσματα της επιθεώρησης.

Ο "Πελάτης" πρέπει πριν την πραγματοποίηση της επιθεώρησης να αποστείλει στον Φ.Π. ηλεκτρονικά ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο τα εξής δικαιολογητικά, τα οποία αναφέρονται λεπτομερώς στον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης :

Το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας εν ισχύ ή αντίγραφο Αίτησης Χορήγησης ΕΣΛ

Οικοδομική άδεια και εγκεκριμένες κατόψεις, στις οποίες αποτυπώνονται και όλα τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι κολυμβητικές δεξαμενές καθώς και όποιος άλλος χώρος ή λειτουργία αποτελεί κριτήριο κατάταξης. Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, καταστάσεις ή άλλα έγγραφα που αποδεικνύουν την εκπλήρωση κριτηρίων κατάταξης, όπως ακριβώς περιγράφονται στις παρατηρήσεις για το κάθε κριτήριο κατάταξης στις αντίστοιχες ΥΑ ή ερμηνευτικές εγκυκλίους.

Ο Υπεύθυνος του καταλύματος φέρει ευθύνη για όλα τα θέματα ασφαλείας των εγκαταστάσεων του, της συντήρησης και λειτουργίας αυτών, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις της κείμενης νομοθεσίας.

Ο πελάτης παρέχει κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης στους επιθεωρητές τη δυνατότητα να εξετάσουν όλα τα αρχεία που σχετίζονται με το αντικείμενο της επιθεώρησης.

Ο πελάτης θα πρέπει να διευκολύνει την πρόσβαση των επιθεωρητών του Φορέα Πιστοποίησης σε όλα τα σημεία των εγκαταστάσεων προκειμένου οι Επιθεωρητές να διεξάγουν την επιθεώρηση.

Ο πελάτης δεν έχει το δικαίωμα να παραποιήσει με οποιονδήποτε τρόπο τη Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.

Ο πελάτης οφείλει να ενημερώσει τον Φ.Π. για αλλαγές που έχουν γίνει στις εγκαταστάσεις και στη λειτουργία της και οι οποίες επηρεάζουν την ικανοποίηση των προϋποθέσεων ένταξής της επιχείρησης του σε συγκεκριμένη κατηγορία.

Ο πελάτης παρέχει το δικαίωμα στον Φ.Π. να την περιλαμβάνει στον Κατάλογο των Επιχειρήσεων που έχει επιθεωρήσει σύμφωνα με τις Υ.Α.. Ο Κατάλογος αυτός είναι δυνατόν να χρησιμοποιείται από τον Φ.Π. για διαφημιστικούς σκοπούς.

Ο πελάτης οφείλει να επιτρέψει την πρόσβαση αξιολογητών από φορείς διαπίστευσης που συνοδεύουν τους επιθεωρητές τον Φ.Π. στα πλαίσια της διαπίστευσής του.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί από τον πελάτη η αναπαραγωγή αντιγράφων της Βεβαίωσης, αυτή πρέπει να γίνεται στο σύνολο (όλες τις σελίδες) της Βεβαίωσης. Τα αντίγραφα πρέπει να είναι ταυτόσημα με το πρωτότυπο.

Η τεκμηρίωση της επιθεώρησης βασίζεται στις ακόλουθες παραδοχές:

Α) Η εγκυρότητα και η πληρότητα των δικαιολογητικών / αδειών που συνοδεύουν την αίτηση για την έκδοση του ΕΣΛ τουριστικών καταλυμάτων ελέγχονται από το ΞΕΕ. Σε αυτόν τον έλεγχο συμπεριλαμβάνεται και η επιβεβαίωση της ισχύος των Πιστοποιητικών Πυρασφάλειας και των εγκεκριμένων περιβαλλοντικών όρων. Ευρήματα, όταν εντοπίζονται, που αφορούν σε αποκλίσεις από τις εν ισχύ άδειες/ εγκρίσεις, καταγράφονται ως παρατηρήσεις.

β) Οι άδειες που εκδίδονται από διάφορες Υπηρεσίες του Δημοσίου θεωρούνται ότι φέρουν υπέρ αυτών το «τεκμήριο της νομιμότητας» και κατά συνέπεια ο επιθεωρητής δεν μπορεί να τις εκλάβει ως άκυρες ή ανίσχυρες πριν την ανάκληση, την κατάργηση ή την ακύρωσή τους από την εκάστοτε εκδίδουσα αρχή και εφ' όσον επέλθουν στη γνώση του κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

γ) Οι έλεγχοι που διενεργούνται για διαπίστωση της ύπαρξης των αναγκαίων υποχρεωτικών ή και προαιρετικών τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και κριτηρίων που αφορούν σε εγκαταστάσεις / εξοπλισμούς/ εφόδια/παροχές αφορούν αποκλειστικά και μόνον στον εν λειτουργία εντοπισμό τους και σε καμιά περίπτωση στην επιβεβαίωση της ορθής, απρόσκοπτης και ασφαλούς λειτουργίας αυτών.

δ) Τα αναγκαία πιστοποιητικά που αναφέρονται στις Ειδικές Πιστοποιήσεις των σχετικών ερωτηματολογίων ελέγχονται ως προς την ισχύ τους κατά την ημερομηνία της επιθεώρησης και ως προς την διατήρηση της κατοχής των σχετικών διαπιστεύσεων (στα ανάλογα πεδία) από τους Οργανισμούς Πιστοποίησης που τα εξέδωσαν.

ε) Κατά τον έλεγχο ιδιωτικών συμβολαίων μεταξύ των ιδιοκτητών καταλυμάτων και τρίτων δεν ελέγχεται η νομιμότητα των συμβολαίων αυτών.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας επιθεώρησης ο Φ.Π. εκδίδει Τεχνική Έκθεση στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την Επιχείρηση του πελάτη και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνονται από την εφαρμογή τους και βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων για την κατάταξη της Επιχείρησης σε συγκεκριμένη κατηγορία αστεριών ή κλειδιών αντίστοιχα.

Στην Τεχνική Έκθεση επίσης καταγράφονται οι τυχόν ελλείψεις / μη συμμορφώσεις οι οποίες εντοπίστηκαν κατά την επιθεώρηση.

Εφόσον συμφωνηθεί με τον πελάτη η υλοποίηση διορθώσεων / διορθωτικών ενεργειών, αυτές θα πρέπει να ανασκοπηθούν από την Ομάδα Επιθεώρησης πριν από την απόφαση για την έκδοση Βεβαίωσης.

Η επαλήθευση της υλοποίησης των διορθώσεων / διορθωτικών ενεργειών μπορεί να γίνει είτε με αποστολή αρχείων στην Ομάδα Επιθεώρησης είτε με επαναληπτική επιθεώρηση κατά τη κρίση του Φ.Π..

Η τελική Τεχνική Έκθεση και η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης συντάσσονται και υποβάλλονται στην Επιχείρηση εντός 30 ημερών από την υποβολή της Αίτησης της Επιχείρησης στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος για την έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης σε κατηγορία αστερών ή κλειδιών. Βασική προϋπόθεση είναι η ανάθεση για την επιθεώρηση να μην απέχει χρονικά από την ημερομηνία υποβολής Αίτησης στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο για την έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης.

Η τεκμηρίωση της επιθεώρησης περιλαμβάνει συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, στην οποία αναφέρονται τα κριτήρια κατάταξης, την τεχνική έκθεση, φωτογραφικό υλικό το οποίο έχει ληφθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης (περιλαμβάνει φωτογράφιση κρίσιμων εγκαταστάσεων του προς επιθεώρηση ξενοδοχείου ή δωματίου) και αντίγραφο της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης.

Η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο ως εισηγητικό έγγραφο για την έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, ισχύει έως την ημερομηνία λήξης αυτού, και δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την τεκμηρίωση της συμμόρφωσης ή άλλη μη ενδεδειγμένη χρήση.

Η Βεβαίωση δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί με παραπλανητικό τρόπο για διαφημιστικούς σκοπούς ή με τρόπο που δυσφημεί τον Φ.Π.. Η Βεβαίωση παραμένει ιδιοκτησία του Φ.Π. και μπορεί να ανακληθεί και να απαγορευθεί η εξακολούθηση της χρήσης του από τον πελάτη σύμφωνα με τους όρους του παρόντος.

Το δικαίωμα χρήσης της Βεβαίωσης του Φ.Π. αφορά αποκλειστικά τις εγκαταστάσεις που επιθεωρήθηκαν με θετικό αποτέλεσμα. Η χρήση της Βεβαίωσης γίνεται αποκλειστικά και μόνο από τον πελάτη για τη συγκεκριμένη επιχείρηση

που επιθεωρήθηκε και δεν μπορεί το δικαίωμα χρήσης της να μεταβιβαστεί, εκποιηθεί, παραχωρηθεί ή κατ' άλλο τρόπο και για οποιαδήποτε άλλη αιτία διατεθεί εν όλω ή εν μέρει, με ή χωρίς αμοιβή, σε οιονδήποτε τρίτο, καθολικό, οιονεί καθολικό, ειδικό διάδοχο, συνεργαζόμενη ή συνδεδεμένη επιχείρηση, σε διάδοχη ή οποιαδήποτε άλλη οργανωτική και λειτουργική δομή ή μονάδα, εγκατάσταση ή εκμετάλλευση.

Η ευθύνη του Φ.Π. περιορίζεται αποκλειστικά και μόνο σε άμεσες και θετικές ζημιές, που προκλήθηκαν εξαιτίας σφάλματος ή παράλειψης στην επιθεώρηση, από δόλο ή βαριά αμέλεια, (αποκλειόμενης της ευθύνης για ελαφριά αμέλεια), βρίσκονται σε αιτιώδη συνάφεια με την επιθεώρηση, δεν ήταν αναπότρεπτες και δεν οφείλονται σε ανωτέρα βία, τυχηρό, ή εν γένει περιστατικό για το οποίο δεν ευθύνεται, περιορίζεται δε σε κάθε περίπτωση στο δεκαπλάσιο της καταβληθείσας αμοιβής. Αποκλείεται η ευθύνη για έμμεσες και αποθετικές ζημιές.

Ο Φ.Π. ευθύνεται για πράξεις και παραλείψεις συνεργατών, διευθυντικών στελεχών και οργάνων του, σύμφωνα πάντα με τα προηγούμενα, μόνο αν αυτές έγιναν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και εξαιτίας του και βρίσκονται σε άμεση σχέση και αιτιώδη συνάφεια με τα καθήκοντά τους, όχι για ενέργειες που έγιναν επ' ευκαιρία ή εξ αφορμής της άσκησης των καθηκόντων ή είναι εντελώς άσχετες με αυτά.

Σε περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις κατά του Φ.Π. από ανταγωνιστή της Επιχείρησης του πελάτη για γεγονός που ευθύνεται ο πελάτης τότε είναι υποχρεωμένος ο πελάτης να αναλάβει την ευθύνη να αποκαταστήσει τη ζημία που θα υποστεί ο Φορέας από οποιαδήποτε αξίωση τρίτων.

Σε περίπτωση που ο πελάτης διατυπώσει εγγράφως ένσταση για τις αποφάσεις ή υπηρεσίες του Φ.Π. και των φυσικών προσώπων που την εκπροσωπούν, ο χειρισμός της γίνεται όπως περιγράφεται στη διαδικασία χειρισμού παραπόνων, αμφισβητήσεων, ενστάσεων, προσφυγών και διερεύνησης ικανοποίησης πελατών , η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της (www.eqa.gr).

Το παρόν συμφωνητικό ισχύει από την ημερομηνία της υπογραφής του και έχει διάρκεια όσος χρόνος απαιτηθεί για την ολοκλήρωση των διαδικασιών σύνταξης της Τεχνικής έκθεσης και την έκδοση της βεβαίωσης από τον Φ.Π.

Για κάθε διαφορά που τυχόν προκύψει από την παρούσα ή επ' ευκαιρία αυτής κατά τη διάρκεια της ισχύος της, αλλά και μετά την λήξη ή λύση της με οποιοδήποτε τρόπο ορίζονται αποκλειστικά αρμόδια τα Δικαστήρια των Αθηνών.

Η παρούσα συμφωνία μαζί με όλα τα αναφερόμενα σε αυτήν μέρη και παραρτήματα αυτής, τα οποία και είναι αναρτημένα στο αντίστοιχο πεδίο της ιστοσελίδας του Φορέα Πιστοποίησης (www.eqa.gr) δεσμεύει τα συμβαλλόμενα μέρη και υπερισχύει από κάθε τυχόν προηγούμενη έγγραφη ή προφορική συμφωνία που έγινε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη.

Το παρόν συμφωνητικό, αφού αναγνώσθηκε μεγαλοφώνως υπογράφεται σε δύο (2) αντίτυπα από τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους των συμβαλλομένων και ο καθένας έλαβε από ένα.



ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Αθήνα (ημερομηνία)

Για τον Φορέα Πιστοποίησης

EQA HELLAS A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΕΛΕΓΧΟΥ Α.Ε.
ΠΟΤ. ΚΑΛΑΜΑ 30, ΧΑΛΑΝΔΡΙ - Τ.Κ. 152 33
ΤΗΛ. 210 6834012 - FAX: 210 6850985
ΑΦΜ: 998289499 - ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΑΡΜΑΕ: 57541/31/Β/09/04 - ΑΡ.ΓΕΜΗ: 027021340000

(σφραγίδα, ονοματεπώνυμο, υπογραφή)

Για την / τον Πελάτη

.....
(σφραγίδα, ονοματεπώνυμο, υπογραφή)