

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1. Οι κάτωθι Γενικοί Όροι Υπηρεσιών λαμβάνουν υπόψη τα κριτήρια διαπίστευσης της Διεύθυνσης Κέντρου Καινοτομίας της ΔΕΗ Α.Ε. (εφεξής «ΔΚΚ») ως εργαστηρίου δοκιμών/διακριβώσεων κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2017. Η διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (εφεξής «Ε.Σ.Υ.Δ.») εγγυάται στη ΔΚΚ την επάρκεια να εκτελεί αξιόπιστα δοκιμές, διακριβώσεις και μετρήσεις (εφεξής «Εργαστηριακές Υπηρεσίες») που εμπίπτουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής της (εφεξής «ΕΠΕΔ»). Το ΕΠΕΔ της ΔΚΚ βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα της (<https://innovationhub.dei.gr/el/diasphalish-poiothtas/>), αλλά και στην ιστοσελίδα του Ε.Σ.Υ.Δ.
- 1.2. Ως «Πελάτης» στους παρόντες Όρους ορίζεται ο αποδέκτης των Εργαστηριακών Υπηρεσιών της ΔΚΚ, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για αιτούσα μονάδα της ΔΕΗ Α.Ε. ή για άλλο νομικό πρόσωπο (εταιρείες εντός και εκτός του Ομίλου ΔΕΗ).
- 1.3. Οποιαδήποτε επίσημη συμφωνία για την παροχή Εργαστηριακών Υπηρεσιών από τη ΔΚΚ προς τον Πελάτη είναι νομικά δεσμευτική για τα συμβαλλόμενα μέρη, ήτοι τον Πελάτη και τη ΔΚΚ, υπό τους ακόλουθους όρους και προϋποθέσεις (εφεξής «Όροι»). Με εξαίρεση την περίπτωση που υπάρχει κάποια άλλη Σύμβαση ή Συμφωνία-Πλαίσιο μεταξύ της ΔΚΚ και του Πελάτη, οι κάτωθι όροι διέπουν όλες τις σχέσεις μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, οι οποίες αφορούν την παροχή Εργαστηριακών Υπηρεσιών της ΔΚΚ προς τον Πελάτη.
- 1.4. Η ύπαρξη επίσημης συμφωνίας σχετικά με την παροχή Εργαστηριακών Υπηρεσιών από τη ΔΚΚ 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών ή
 - 1.4.2. την αποστολή προσφοράς από τη ΔΚΚ 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. ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ & ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 2.1. Ο Πελάτης μπορεί να εκδηλώσει επίσημα το ενδιαφέρον του για τις Εργαστηριακές Υπηρεσίες της ΔΚΚ:
 - 2.1.1. συμπληρώνοντας μία Αίτηση Εργαστηριακών Υπηρεσιών (διαθέσιμη στο: <https://innovationhub.dei.gr/el/chrsima-entupa/>) και αποστέλλοντας τη με email στο innovationhub@ppcgroup.com
 - 2.1.2. επικοινωνώντας τηλεφωνικά ή μέσω e-mail με το Τμήμα Πωλήσεων της ΔΚΚ.
- 2.2. Σε περίπτωση τηλεφωνικής επικοινωνίας με το τμήμα Πωλήσεων, ο εμπορικός αντιπρόσωπος της ΔΚΚ θα αποστείλει e-mail στον Πελάτη, όπου θα συνοψίζεται η μεταξύ Πελάτη και ΔΚΚ επικοινωνία, θα επισυνάπτεται η προσφορά της ΔΚΚ και θα γίνεται μεία στους παρόντες Όρους. Απαντητικό e-mail από τον Πελάτη βάσει του οποίου αποδέχεται την Προσφορά της ΔΚΚ συνεπάγεται αποδοχή όλων των παρόντων Όρων και μπορεί να θεωρηθεί ως ισοδύναμο της φόρμας αίτησης βάσει του Όρου 1.4 του παρόντος.
- 2.3. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η αναφορά οποιασδήποτε επιθυμητής καταληκτικής ημερομηνίας παραλαβής των αποτελεσμάτων είναι ενδεικτική και χρησιμοποιείται από τη ΔΚΚ για τον προγραμματισμό των εργασιών της. Η ΔΚΚ θα καταβάλλει την καλύτερη δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθεί στο αίτημα του Πελάτη, σε καμία περίπτωση, ωστόσο, η ημερομηνία αυτή δεν λειτουργεί δεσμευτικά για τη ΔΚΚ ως τελική προθεσμία ολοκλήρωσης των Εργαστηριακών Υπηρεσιών και αποστολής των τελικών αποτελεσμάτων στον Πελάτη.

3. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- 3.1. Ο Πελάτης δεσμεύεται να παρέχει γραπτώς στη ΔΚΚ όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, οδηγίες και διευκρινίσεις για την επιτυχή ολοκλήρωση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών τις οποίες αιτείται.
- 3.2. Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να προτείνει τη μέθοδο δοκιμής/διακριβώσης την οποία επιθυμεί να εφαρμοστεί. Σε κάθε περίπτωση, οφείλει να προσδιορίσει σαφώς τα Πρότυπα, Κανονισμούς ή Συμβάσεις (με τη χρονολογία έκδοσής τους), σύμφωνα με τα οποία επιθυμεί να εκτελεστεί η Εργαστηριακή Υπηρεσία την οποία αιτείται, καθώς και τυχόν ειδικές απαιτήσεις ή αποκλίσεις από τα Πρότυπα. Σε περίπτωση έλλειψης των κατάλληλων πληροφοριών ή σε περίπτωση που οι πληροφορίες αυτές κριθούν ασαφείς από τη ΔΚΚ ή σε περίπτωση αδυναμίας εφαρμογής της συγκεκριμένης μεθόδου, η ΔΚΚ διατηρεί το δικαίωμα να διεξάγει τις αιτηθείσες Εργαστηριακές Υπηρεσίες ακολουθώντας τις συνήθεις πρακτικές της.
- 3.3. Ο Πελάτης δύναται να προσδιορίσει εάν επιθυμεί Δήλωση Συμμόρφωσης για τα προς δοκιμή δείγματα ή τα προς διακριβώση προϊόντα (εφεξής «Δείγματα»). Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη δήλωση συμμόρφωσης και την επιλογή του Κανόνα Απόφασης περιλαμβάνονται στις σελίδες του ενημερωτικού εντύπου «Ε 313.2», το οποίο είναι διαθέσιμο στον σύνδεσμο <https://innovationhub.dei.gr/el/chrsima-entupa/>
- 3.4. Ο Πελάτης φέρει την ευθύνη της αρχικής δειγματοληψίας, σε περίπτωση που αυτή πραγματοποιηθεί από τον ίδιο. Η περαιτέρω υποδειγματοληψία για την παραγωγή των απαιτούμενων δοκιμών γίνεται είτε από τον Πελάτη είτε από τη ΔΚΚ.
- 3.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να μεταφέρει στις εγκαταστάσεις της ΔΚΚ με δικά του μέσα και έξοδα τα Δείγματα σε ικανοποιητικές ποσότητες, σε κατάλληλη συσκευασία και με τη χρήση των κατάλληλων μέσων μεταφοράς για την αποφυγή της πρόκλησης οποιαδήποτε ζημίας, υποβάθμισης ή απώλειάς τους.
- 3.6. Ο χρόνος παράδοσης των Δειγμάτων αποτελεί ευθύνη του Πελάτη. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι ενδέχεται να παρουσιαστούν καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών τις οποίες αιτείται, σε περίπτωση που η Αίτησή του δεν παραληφθεί πριν ή κατά την παραλαβή των Δειγμάτων.
- 3.7. Ο Πελάτης αναγνωρίζει πως η διαχείριση Δειγμάτων τα οποία θα παραδοθούν στη ΔΚΚ μετά τις 16:00 θα λάβει χώρα την επόμενη εργάσιμη ημέρα, εκτός από την περίπτωση ενδεχόμενης διαφορετικής συνεννόησης μεταξύ του Πελάτη και της ΔΚΚ.
- 3.8. Ο Πελάτης δεσμεύεται, σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο για την ολοκλήρωση των αιτηθεισών Εργαστηριακών Υπηρεσιών, να παρέχει στη ΔΚΚ επιπλέον Δείγματα ή να υποβάλει οποιαδήποτε επιπλέον τεκμηρίωση χωρίς καθυστερήσεις.
- 3.9. Σε περίπτωση που τα Δείγματα τα οποία θα αποσταλούν στη ΔΚΚ περιλαμβάνουν υλικά με επικίνδυνες ιδιότητες, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει σχετικά τη ΔΚΚ. Σε αντίθετη περίπτωση, αναλαμβάνει όλη την ευθύνη για οποιαδήποτε υλική ζημιά ή απειλή για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της ΔΚΚ ενδέχεται να προκύψει και είναι υπόχρεος σε αποζημίωση της ΔΚΚ στο σύνολο της προκληθείσας ζημίας.
- 3.10. Ο Πελάτης αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι τα Δείγματα ή μέρη αυτών μπορεί να τροποποιηθούν ή να καταστραφούν κατά τη διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών που αιτείται.
- 3.11. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί την επιστροφή σε αυτόν των Δειγμάτων του, θα πρέπει να το δηλώσει επίσημα στη ΔΚΚ μέσω e-mail στο innovationhub@ppcgroup.com τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν τη διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών, τις οποίες έχει αιτηθεί. Η παραλαβή των Δειγμάτων από τον Πελάτη γίνεται από τις εγκαταστάσεις της ΔΚΚ με δικό του κόστος, εκτός αν έχει διαφορετικά συμφωνηθεί.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 3.12. Σε περίπτωση που ο Πελάτης, κατόπιν συνεννόησης με τη ΔΚΚ, βάσει της παρ. 3.11. του παρόντος, επιθυμεί να παραλάβει ο ίδιος τα Δείγματά του μετά το πέρας των Εργαστηριακών Υπηρεσιών, αυτό μπορεί να φυλαχθούν σε αποθηκευτικό χώρο των εγκαταστάσεων της ΔΚΚ για περίοδο έως και 30 ημερών. Πέραν της περιόδου αυτής, η ΔΚΚ δεν ευθύνεται για τυχόν καταστροφή ή απώλεια των Δειγμάτων.
- 3.13. Στις περιπτώσεις Εργαστηριακών Υπηρεσιών που λαμβάνουν χώρα στις εγκαταστάσεις του, ο Πελάτης οφείλει να φροντίσει για την απρόσκοπτη πρόσβαση του προσωπικού της ΔΚΚ στους απαιτούμενους για την επιτυχή διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών χώρους. Οφείλει επίσης να διασφαλίσει ότι πληρούνται όλα τα μέτρα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, καθώς και οι κατάλληλες συνθήκες για την αξιόπιστη και ασφαλή εκτέλεση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών από το προσωπικό της ΔΚΚ. Επιπλέον, 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 ΔΚΚ με τις αντίστοιχες κανονιστικές απαιτήσεις.
- 3.14. Ο Πελάτης ή εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί του διατηρούν το δικαίωμα να αιτηθούν πρόσβαση στις σχετικές περιοχές των εργαστηρίων της ΔΚΚ με στόχο την επιτόπου παρακολούθηση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών που εκτελούνται για λογαριασμό τους. Σε περίπτωση που το επιθυμεί, ο Πελάτης οφείλει να αποστείλει επίσημο αίτημα στη ΔΚΚ μέσω email στο innovationhub@ppcgroup.com τουλάχιστον 2 εργάσιμες ημέρες πριν τη διεξαγωγή των δοκιμών ή διακριβώσεων, τις οποίες έχει αιτηθεί. Στο e-mail οφείλει να προσδιορίσει και τα στοιχεία των παρισταμένων (όνομα, τηλέφωνο, e-mail).
- 3.15. Η παράσταση του Πελάτη ή των νόμιμων εκπροσώπων του κατά τη διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών επιβεβαιώνεται μέσω επίσημης γραπτής έγκρισης από τη ΔΚΚ. Η ΔΚΚ διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, το αίτημα του Πελάτη. Τυχόν μη απάντηση από τη ΔΚΚ στο αίτημα του Πελάτη δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση αποδοχή του αιτήματος του Πελάτη.
- 3.16. Ο Πελάτης και οι νόμιμοι εκπρόσωποί του αναγνωρίζουν και αποδέχονται ότι οι παριστάμενοι σε όλους τους χώρους της ΔΚΚ οφείλουν να συμμορφώνονται με όλους τους κανόνες και τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης (εφεξής «Σ.Δ.») της ΔΚΚ και να τηρούν όλα τα απαιτούμενα μέτρα ατομικής προστασίας. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται με την είσοδό του στη ΔΚΚ και θα αποδέχεται ενυπόγραφα τα μέτρα ασφαλείας τα οποία θα πρέπει να τηρεί.
- 3.17. Σε περίπτωση που, κατά την παράσταση του Πελάτη ή των εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του σε εκτέλεση Εργαστηριακών Υπηρεσιών, προκύψει ένσταση σχετικά με την εφαρμογή της μεθόδου η οποία ακολουθείται, η Εργαστηριακή Υπηρεσία θα σταματήσει αμέσως και θα τηρηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία της Οδηγίας Διαχείρισης Παρατηρήσεων Πελάτη, σύμφωνα με το Σ.Δ. της ΔΚΚ. Σε καμία περίπτωση δεν θα ακολουθηθεί μεθοδολογία η οποία υπαγορεύεται επί τόπου από τον Πελάτη ή τους εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους του και η οποία δεν έχει επισήμως προσυμφωνηθεί εκατέρωθεν.
- 3.18. Οποιαδήποτε τροποποίηση σε οποιαδήποτε από τις παραμέτρους των Εργαστηριακών Υπηρεσιών που ο Πελάτης έχει αιτηθεί θα τεκμηριώνεται μέσω γραπτής ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ Πελάτη και ΔΚΚ, η οποία θα φυλάσσεται στο Ηλεκτρονικό Σύστημα της ΔΚΚ.

4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΚΚ

- 4.1. Η ΔΚΚ δεσμεύεται να παρέχει Εργαστηριακές Υπηρεσίες 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 ΔΚΚ διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή και να αρνηθεί, κατόπιν γραπτής επικοινωνίας με τον Πελάτη, την εκτέλεση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών τις οποίες ο Πελάτης έχει αιτηθεί σε περιπτώσεις:
 - 4.2.1. μη αποστολής από τον Πελάτη Δείγματος εντός 90 ημερών από την ημερομηνία της Αίτησης
 - 4.2.2. αποστολής Δείγματος το οποίο κρίνεται μη κατάλληλο για την ορθή διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών
 - 4.2.3. ύπαρξης εκκρεμών οφειλών του Πελάτη στη ΔΚΚ
 - 4.2.4. μερικής ή ολικής διακοπής (προσωρινής ή μη) της ικανότητάς της ΔΚΚ να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Πελάτη.
- 4.3. Η ΔΚΚ διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει τη διεξαγωγή όλων ή μέρους των αιτηθεισών Εργαστηριακών Υπηρεσιών σε εξωτερικό της συνεργάτη ή υπεργολάβο. Στην περίπτωση αυτή η ΔΚΚ είναι υπεύθυνη να διασφαλίσει την ποιότητα των Εργαστηριακών Υπηρεσιών.
- 4.4. Η ΔΚΚ δεν ευθύνεται για όσες καθυστερήσεις προκύπτουν στη διεξαγωγή των αιτηθεισών Εργαστηριακών Υπηρεσιών στο βαθμό που οι καθυστερήσεις αυτές οφείλονται σε ενέργεια ή μη ενέργεια 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. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ & ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- 5.1. Εκτός από την περίπτωση που ο Πελάτης ορίσει ξεκάθαρα τον/την Εκπρόσωπο Επικοινωνίας για όλα τα ζητήματα που άπτονται τις Εργαστηριακές Υπηρεσίες τις οποίες αιτείται, η ΔΚΚ 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 τη ΔΚΚ για σκοπούς προβολής της.
- 5.3. Η χρήση του ονόματος και του λογότυπου του ΔΚΚ 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 ΔΚΚ και της αρμόδιας για την Επικοινωνία Διεύθυνσης της ΔΕΗ.
- 5.4. Η ΔΚΚ θεωρεί ως εμπιστευτική πληροφορία: (α) τα στοιχεία που της παρέχονται από τον Πελάτη, (β) τα αποτελέσματα των Εργαστηριακών Υπηρεσιών, (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 στη ΔΚΚ, (β) είναι δημοσίως γνωστές (ή γίνονται δημοσία γνωστές) χωρίς ευθύνη από την πλευρά της ΔΚΚ, (γ) έχουν ληφθεί από τρίτο μέρος χωρίς περιορισμό και χωρίς παραβίαση του παρόντος συμφωνητικού, (δ) έχουν δημιουργηθεί/ανακαλυφθεί από τη ΔΚΚ, (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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών, 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 τελευταίων.
- 5.7. Η ΔΚΚ επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη στο πλαίσιο της ορθής εκτέλεσης των Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 στη ΔΚΚ για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την εκτέλεση των αιτουμένων από αυτόν Εργαστηριακών Υπηρεσιών. Επιπλέον, ο Πελάτης συναινεί στη χρήση των στοιχείων

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

επικοινωνίας του για την αποστολή ερευνών σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει η ΔΚΚ.

- 5.9. Οποιαδήποτε Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας προκύψουν κατά τη διεξαγωγή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών παραμένουν εντός της αποκλειστικής κατοχής της ΔΚΚ.

6. ΕΚΘΕΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΗΣ/ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ

- 6.1. Η ολοκλήρωση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών αποδεικνύεται με την παράδοση από τη ΔΚΚ στον Πελάτη μίας Έκθεσης Δοκιμής ή ενός Πιστοποιητικού Διακριβώσεως, που περιλαμβάνει τα αποτελέσματα των υπηρεσιών που διεξήχθησαν (στο εξής «Έκθεση»).
- 6.2. Οι πρωτότυπες Εκθέσεις περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον, όσα στοιχεία προβλέπονται από το πρότυπο διαπίστευσης ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2017, καθώς και από οποιοδήποτε σχετικό με την Αίτηση τυποποιητικό έγγραφο (Πρότυπο, Κοινοτική Οδηγία ή Κανονισμό κ.λπ.). Εκδίδονται σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία του Σ.Δ. της ΔΚΚ σε ηλεκτρονική μορφή με την ψηφιακή υπογραφή του αρμόδιου προσωπικού της ΔΚΚ. Τυχόν αλλαγή της μορφής της πρωτότυπης Έκθεσης είναι αρμοδιότητα της ΔΚΚ.
- 6.3. Οι πρωτότυπες Εκθέσεις, μπορεί να εκδοθούν και σε απλοποιημένη μορφή κατόπιν συμφωνίας με τον Πελάτη. Στην περίπτωση που οι Εργαστηριακές Υπηρεσίες που αιτήθηκε ο Πελάτης ανήκουν στο ΕΠΕΔ της ΔΚΚ, απαιτείται η έγγραφη συμφωνία του Πελάτη για το είδος της απλοποιημένης Έκθεσης.
- 6.4. Η έκδοση των Εκθέσεων ή οποιαδήποτε αναθεώρηση και συμπλήρωμα επί αυτών είναι αποκλειστική ευθύνη της ΔΚΚ. Απαγορεύεται ρητά η οποιαδήποτε παρέμβαση (αλλοίωση, τροποποίηση, εν μένει αναπαραγωγή) στα ανωτέρω έγγραφα από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο εκτός της ΔΚΚ.
- 6.5. Η αρχική πρωτότυπη έκδοση των Εκθέσεων, οποιαδήποτε πρωτότυπη επανέκδοση και αναθεώρησή τους, συμπεριλαμβανομένης και της επανέκδοσης σε άλλη εκτός της ελληνικής γλώσσας, καθώς και όλα τα ελεγχόμενα αντίγραφα τους, τα οποία η ΔΚΚ μπορεί να αναπαράξει, αποτελούν ελεγχόμενες εκδόσεις. Αποστέλλονται από τη ΔΚΚ αποκλειστικά και μόνο στον Πελάτη, εκτός αν ο Πελάτης αιτηθεί γραπτώς την αποστολή τους σε άλλους αποδέκτες. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί η παροχή των Εκθέσεων του Πελάτη σε οποιαδήποτε αρχή ή φορέα του κράτους έχει το έννομο συμφέρον κατοχής τους.
- 6.6. Στις Εκθέσεις που εκδίδονται από τη ΔΚΚ γίνεται σαφής διαχωρισμός μεταξύ διαπιστευμένων ή μη Εργαστηριακών Υπηρεσιών. Ο Εθνικός Λογότυπος Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ. θα χρησιμοποιηθεί, εφόσον στην Έκθεση περιλαμβάνεται έστω και μία διαπιστευμένη μέθοδος.
- 6.7. Οι εκδοθείσες Εκθέσεις αφορούν μόνον τα υλικά και προϊόντα στα οποία εκτελέστηκε η αιτηθείσα από τον Πελάτη Εργαστηριακή Υπηρεσία. Η ΔΚΚ δεν φέρει καμία ευθύνη για την ποιότητα και τη λειτουργικότητα των προϊόντων της σειράς παραγωγής. Η ευθύνη αυτή βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον παραγωγό/κατασκευαστή ή τον νόμιμο αντιπρόσωπό του, όπως καθορίζεται από την εθνική νομοθεσία.
- 6.8. Η διαπίστευση της ΔΚΚ δεν αποτελεί ούτε υπονοεί με κανένα τρόπο την έγκριση των προϊόντων από το Ε.ΣΥ.Δ.
- 6.9. Η ΔΚΚ μπορεί να αποτυπώνει γνώμες και ερμηνείες στις Εκθέσεις. Ειδικά για τις Εργαστηριακές Υπηρεσίες που ανήκουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής (ΕΠΕΔ) της, η ΔΚΚ τηρεί τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2017.
- 6.10. Η ΔΚΚ ουδέμια ευθύνη φέρει για τον τρόπο ερμηνείας των αποτελεσμάτων της Έκθεσης από οποιοδήποτε τρίτο μέρος ή τον Πελάτη.
- 6.11. Η ΔΚΚ δεν ευθύνεται για τυχόν τροποποιήσεις σε πρότυπα ή μεθόδους δοκιμών/διακριβώσεων κατόπιν της έκδοσης της Έκθεσης.
- 6.12. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση της ΔΚΚ μόνο στο σύνολό της και όχι αποσπάσματα αυτής.
- 6.13. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση της ΔΚΚ για διαφημιστικούς λόγους ή λόγους προβολής χωρίς την πρότερη έγγραφη σύμφωνη γνώμη της ΔΚΚ και της αρμόδιας για την Επικοινωνία Διεύθυνσης της ΔΕΗ.
- 6.14. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση της ΔΚΚ, 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 ΔΚΚ.

7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

- 7.1. Εφόσον η χρέωση για τις δοκιμές/διακριβώσεις βαρύνει Διεύθυνση ή Μονάδα της ΔΕΗ Α.Ε., αυτή γίνεται στους κωδικούς χρέωσης της αντίστοιχης Διεύθυνσης. Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις, θα τιμολογείται ο ίδιος ο Πελάτης.
- 7.2. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν έχει αιτηθεί Πρόσφορα από τη ΔΚΚ, η τιμή των Εργαστηριακών Υπηρεσιών θα καθορίζεται βάσει του τρέχοντος τιμοκαταλόγου της ΔΚΚ, τον οποίο ο Πελάτης αποδέχεται με τη σύναψη επίσημης συμφωνίας, όπως αυτή ορίζεται στο 1.4 του παρόντος.
- 7.3. Σε περίπτωση αλλαγής των Εργαστηριακών Υπηρεσιών τις οποίες ο Πελάτης έχει αιτηθεί, το συμφωνηθέν ποσό θα τροποποιείται αναλόγως. Η τροποποίηση αυτή θα στοιχειοθετείται βάσει γραπτής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ του Πελάτη και της ΔΚΚ.
- 7.4. Σε περίπτωση που οι Εργαστηριακές Υπηρεσίες πρέπει να διακοπούν ή δεν δύνανται να ολοκληρωθούν για λόγους πέραν από τον έλεγχο της ΔΚΚ, η ΔΚΚ δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη την πληρωμή όλων Εργαστηριακών Υπηρεσιών έχουν ήδη ολοκληρωθεί.
- 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 ΔΚΚ δικαιούται να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια και να εκδώσει διαταγή πληρωμής κατά του Πελάτη.
- 7.6. Σε περίπτωση που η ΔΚΚ διεκδικήσει δικαστικά ληξιπρόθεσμες οφειλές από τον Πελάτη, τυχόν δικαστικά έξοδα θα βαρύνουν τον Πελάτη.
- 7.7. Σε περίπτωση ύπαρξης Σύμβασης, Συμφωνίας Πλαισίου ή άλλης γραπτής συμφωνίας μεταξύ της ΔΚΚ και του Πελάτη, οι οικονομικοί όροι της οποίας αντικρούουν τους παρόντες οικονομικούς όρους, τότε υπερισχύουν οι όροι της εκάστοτε Σύμβασης, Συμφωνίας Πλαισίου ή γραπτής συμφωνίας.

8. ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΚΘΕΣΗΣ

- 8.1. Η Έκθεση αποστέλλεται στον Πελάτη μέσω email στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου την οποία αυτός έχει δηλώσει. Η ΔΚΚ δεν φέρει ευθύνη για τυχόν αποστολή σε λανθασμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον αυτό οφείλεται σε λάθος του Πελάτη.
- 8.2. Η αποστολή της Έκθεσης δρομολογείται μόνο αφού ο Πελάτης έχει τακτοποιήσει όλες τις οικονομικές υποχρεώσεις του προς τη ΔΚΚ συμπεριλαμβανομένων τυχόν προγενέστερων ληξιπρόθεσμων οφειλών. Οι υποχρεώσεις αυτές ορίζονται από την §7 του παρόντος ή από τους όρους της εκάστοτε Σύμβασης, Συμφωνίας Πλαισίου ή γραπτής συμφωνίας μεταξύ της ΔΚΚ και του Πελάτη.

9. ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ

- 9.1. Από τη στιγμή της ολοκλήρωσης των Εργαστηριακών Υπηρεσιών, η ΔΚΚ δεν φέρει κανέναν είδους ευθύνη (αστική, ποινική κ.λπ.) για τα

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

υλικά και τυχόν ζημιές που προκληθούν από αυτά σε τρίτους.

- 9.2. Η ΔΚΚ δεν φέρει καμία ευθύνη για ζημιές που τυχόν προκύψουν στον Πελάτη από την καθυστέρηση στην ολοκλήρωση των αιτηθεισών από τον Πελάτη Εργαστηριακών Υπηρεσιών ή από την αδυναμία της να πραγματοποιήσει τις Υπηρεσίες αυτές, ανεξαρτήτως του λόγου της καθυστέρησης ή της αδυναμίας αυτής.

10. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ/ΠΑΡΑΠΟΝΑ

- 10.1. Για την υποβολή παραπόνων και ενστάσεων απαιτείται η συμπλήρωση και αποστολή μέσω mail στο innovationhub@ppcgroup.com του Εντύπου Καταγραφής Παρατηρήσεων Πελάτη, το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της ΔΚΚ (<https://innovationhub.dei.gr/el/chrhsima-entupa/>).
- 10.2. Η υποβολή παραπόνων και ενστάσεων γίνεται εντός αποσβεστικής προθεσμίας 90 ημερών από την παράδοση της Έκθεσης. 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 ΔΚΚ. Η περιγραφή της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων είναι διαθέσιμη στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.

11. ΔΙΕΝΕΞΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΚΚ

- 11.1. Σε περίπτωση διενέξεων που είναι αδύνατον να επιλυθούν συμβιβαστικά, αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Αθήνας.

12. ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ

- 12.1. Η συνεργασία με τη ΔΚΚ συνεπάγεται γνώση και αποδοχή από τον Πελάτη των παρόντων όρων.