

Γενικοί όροι παροχής εργαστηριακών υπηρεσιών

1. Εισαγωγή

- 1.1. Οι κάτωθι Γενικοί Όροι Υπηρεσιών λαμβάνουν υπόψη τα κριτήρια διαπίστευσης της ΔΕΗ Εργαστήρια, Πιστοποίηση και Επιθεώρηση Μονοπρόσωπη Α.Ε., με διακριτικό τίτλο PPC Inspectra (εφεξής «**Εταιρεία**») ως εργαστηρίου δοκιμών και διακριβώσεων κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2017. Η διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (εφεξής «**Ε.Σ.Υ.Δ.**») εγγυάται στην Εταιρεία την επάρκεια να εκτελεί αξιόπιστα δοκιμές, διακριβώσεις και μετρήσεις (εφεξής «**Εργαστηριακές Υπηρεσίες**») που εμπίπτουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσής της (εφεξής «**ΕΠΕΔ**»). Το ΕΠΕΔ της Εταιρείας βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα <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 Εταιρείας.
- 1.3. Οποιαδήποτε επίσημη συμφωνία για την παροχή Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών από την Εταιρεία προς τον Πελάτη.
- 1.4. Η ύπαρξη επίσημης συμφωνίας σχετικά με την παροχή Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών

- 2.1. Ο Πελάτης μπορεί να εκδηλώσει επίσημα το ενδιαφέρον του για τις Εργαστηριακές Υπηρεσίες της Εταιρείας:
 - 2.1.1. συμπληρώνοντας μία Αίτηση Εργαστηριακών Υπηρεσιών (διαθέσιμη στο: <https://innovationhub.dei.gr/el/chrsima-entupa/>) 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 παραλαβής των αποτελεσμάτων είναι ενδεικτική και χρησιμοποιείται από την Εταιρεία για τον προγραμματισμό των εργασιών της. Η Εταιρεία θα καταβάλλει την καλύτερη δυνατή προσπάθεια να ανταποκριθεί στο αίτημα του Πελάτη, σε καμία περίπτωση, ωστόσο, η ημερομηνία αυτή δεν λειτουργεί δεσμευτικά για την Εταιρεία ως τελική προθεσμία ολοκλήρωσης των Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών τις οποίες αιτείται, αλλά και να ανταποκρίνεται εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών σε πιθανά ερωτήματα σχετικά με τις αιτούμενες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της διενέργειάς τους.
- 3.2. Ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να προτείνει τη μέθοδο δοκιμής/διακριβωσης 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, σε περίπτωση που οι πληροφορίες αυτές κριθούν ασαφείς από την Εταιρεία ή σε περίπτωση αδυναμίας εφαρμογής της συγκεκριμένης μεθόδου, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διεξάγει τις αιτηθείσες Εργαστηριακές Υπηρεσίες ακολουθώντας τις συνήθεις πρακτικές της ή και να αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών.
- 3.3. Ο Πελάτης δύναται να προσδιορίσει εάν επιθυμεί Δήλωση Συμμόρφωσης για τα προς δοκιμή δείγματα ή τα προς διακριβωση προϊόντα (εφεξής «**Δείγματα**»). Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη δήλωση συμμόρφωσης και την επιλογή του Κανόνα Απόφασης περιλαμβάνονται στις σελίδες του ενημερωτικού εντύπου «E 313.4», 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 την Εταιρεία.
- 3.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να μεταφέρει στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας με δικά του μέσα, έξοδα και ευθύνη 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 απώλειας 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 στην Εταιρεία μετά τις 16:00 θα λάβει χώρα την επόμενη εργάσιμη ημέρα, εκτός από την περίπτωση ενδεχόμενης διαφορετικής συνεννόησης μεταξύ του Πελάτη και της Εταιρείας.
- 3.8. Ο Πελάτης δεσμεύεται, σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο για την ολοκλήρωση των αιτηθεισών Εργαστηριακών Υπηρεσιών, να παρέχει στην Εταιρεία επιπλέον Δείγματα ή να υποβάλει οποιαδήποτε επιπλέον τεκμηρίωση χωρίς καθυστερήσεις.
- 3.9. Σε περίπτωση που τα Δείγματα τα οποία θα αποσταλούν στην Εταιρεία περιλαμβάνουν υλικά με επικίνδυνες ιδιότητες, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, αναλαμβάνει όλη την ευθύνη για οποιαδήποτε υλική ζημιά ή

απειλή για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της Εταιρείας ενδέχεται να προκύψει και είναι υπόχρεος σε αποζημίωση της Εταιρείας στο σύνολο της προκληθείσας θετικής ή αποθετικής 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 στην Εταιρεία μέσω e-mail στο sales.ppcinspectra@ppcgroupp.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 Εταιρείας με δικό του κόστος και ευθύνη, εκτός αν έχει διαφορετικά συμφωνηθεί.
- 3.12. Σε περίπτωση που ο Πελάτης, κατόπιν συνεννόησης με τη Εταιρεία, βάσει της παρ. 3.11. του παρόντος, επιθυμεί να παραλάβει ο ίδιος τα Δείγματά του μετά το πέρας των Εργαστηριακών Υπηρεσιών, αυτά μπορεί να φυλαχθούν με ευθύνη του Πελάτη σε αποθηκευτικό χώρο των εγκαταστάσεων της Εταιρείας για περίοδο έως και 30 ημερών. Μετά το πέρας του διαστήματος αυτού η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καταστρέψει ή απομακρύνει τα δείγματα.
- 3.13. Στις περιπτώσεις Εργαστηριακών Υπηρεσιών που λαμβάνουν χώρα στις εγκαταστάσεις του, ο Πελάτης οφείλει να φροντίσει για την απρόσκοπτη πρόσβαση του προσωπικού της Εταιρείας 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 Εταιρείας. 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 Εταιρείας 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 Εταιρείας 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 στην Εταιρεία μέσω email στο sales.ppcinspectra@ppcgroupp.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 την Εταιρεία. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί, εφόσον το κρίνει απαραίτητο, το αίτημα του Πελάτη. Τυχόν μη απάντηση από την Εταιρεία 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 παρισταμένοι σε όλους τους χώρους της Εταιρείας οφείλουν να συμμορφώνονται με όλους τους κανόνες και τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης (εφεξής «Σ.Δ.») της Εταιρείας και να τηρούν όλα τα απαιτούμενα μέτρα ατομικής προστασίας. Ο Πελάτης θα ενημερώνεται με την είσοδό του στην Εταιρεία 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 Εταιρείας. Σε καμία περίπτωση δεν θα ακολουθηθεί μεθοδολογία η οποία υπογορεύεται 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 Εταιρείας, η οποία θα φυλάσσεται στο Ηλεκτρονικό Σύστημα της Εταιρείας.

4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας

- 4.1. Η Εταιρεία 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 Εταιρεία 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 στην Εταιρεία
 - 4.2.4. μερικής ή ολικής διακοπής (προσωρινής ή μη) της ικανότητάς της Εταιρείας να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του Πελάτη.
 - 4.2.5. μη απόκρισης του πελάτη εντός τριών (3) ημερών στο αίτημα της Εταιρείας να αποστείλει επιπλέον στοιχεία
- 4.3. Η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει τη διεξαγωγή όλων ή μέρους των αιτηθεισών Εργαστηριακών Υπηρεσιών σε εξωτερικό της συνεργάτη ή υπεργολάβο. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία είναι υπεύθυνη να διασφαλίσει την ποιότητα των Εργαστηριακών Υπηρεσιών.
- 4.4. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για όσες καθυστερήσεις προκύψουν 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. 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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.
- 5.3. Η χρήση του ονόματος και του λογότυπου της Εταιρείας ή οποιαδήποτε αναφορά σε αυτή εν γένει ή στη μητρική αυτής 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 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 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 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 Εταιρεία επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των προστηθέντων 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 στην Εταιρεία για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την εκτέλεση των αιτούμενων από αυτόν Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών παραμένουν εντός της αποκλειστικής κατοχής της Εταιρείας.

6. Έκθεση – Πιστοποιητικό δοκιμής/διακρίβωσης

- 6.1. Η ολοκλήρωση των Εργαστηριακών Υπηρεσιών αποδεικνύεται με την παράδοση από την Εταιρεία στον Πελάτη μίας Έκθεσης Δοκιμής ή ενός Πιστοποιητικού Διακρίβωσης, 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 Εταιρείας σε ηλεκτρονική μορφή με την ψηφιακή υπογραφή του αρμόδιου προσωπικού της Εταιρείας. Τυχόν αλλαγή της μορφής της πρωτότυπης Έκθεσης είναι αρμοδιότητα της Εταιρείας.
- 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 Εταιρείας, 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 Εταιρείας. Απαγορεύεται ρητά η οποιαδήποτε παρέμβαση (αλλοίωση, τροποποίηση, εν μέρει αναπαραγωγή) στα ανωτέρω έγγραφα από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο εκτός της Εταιρείας.
- 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 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 Εκθέσεων του Πελάτη σε οποιαδήποτε δημόσια αρχή κατ' ενάσκηση της σχετικής εξουσίας της ή σε φορέα που τυχόν επικαλεστεί και αποδείξει έννομο συμφέρον κατοχής τους.
- 6.6. Στις Εκθέσεις που εκδίδονται από την Εταιρεία 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 Εταιρεία 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 Εταιρείας δεν αποτελεί ούτε υπονοεί με κανένα τρόπο την έγκριση των προϊόντων από το Ε.ΣΥ.Δ.
- 6.9. Η Εταιρεία μπορεί να αποτυπώνει γνώμες και ερμηνείες στις Εκθέσεις. Ειδικά για τις Εργαστηριακές Υπηρεσίες που ανήκουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) της, η Εταιρεία τηρεί τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025:2017.
- 6.10. Η Εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει για τον τρόπο ερμηνείας των αποτελεσμάτων της Έκθεσης από οποιοδήποτε τρίτο μέρος ή τον Πελάτη.
- 6.11. Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τυχόν τροποποιήσεις σε πρότυπα ή μεθόδους δοκιμών/διακρίβωσης κατόπιν εκδόσεως της Έκθεσης.
- 6.12. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση της Εταιρείας μόνο στο σύνολό της και όχι αποσπάσματα αυτής.
- 6.13. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση της Εταιρείας για διαφημιστικούς λόγους ή λόγους προβολής χωρίς την πρότερη έγγραφη σύμφωνη γνώμη της Εταιρείας.
- 6.14. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει την Έκθεση 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 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 Εταιρείας.
- 7.3. Σε περίπτωση που οι Εργαστηριακές Υπηρεσίες πρέπει να διακοπούν ή δεν δύνανται να ολοκληρωθούν για λόγους ανωτέρας βίας, η Εταιρεία δύναται να ζητήσει από τον Πελάτη την πληρωμή όσων Εργαστηριακών Υπηρεσιών 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 δικαιούται να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια και να εκδώσει διαταγή πληρωμής κατά του Πελάτη.
- 7.6. Σε περίπτωση που η Εταιρεία 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 Εταιρείας 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. Αποστολή έκθεσης

- 8.1. Η Έκθεση 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 της Έκθεσης 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 Εργαστηριακών Υπηρεσιών, 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 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. 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 (<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 Εταιρείας. Η περιγραφή της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων είναι διαθέσιμη στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.

11. Διενέξεις 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.