

ΑΙΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΔΟΚΙΜΩΝ / ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κάτωθι όροι της υπηρεσίας λαμβάνουν υπόψη τα κριτήρια διαπίστευσης της ΔΚΚ ως εργαστήριο δοκιμών / διακριβώσεων κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025. Η διαπίστευση από το Ε.Σ.Υ.Δ. εξασφαλίζει την ικανότητα της ΔΚΚ για τη διεκπεραίωση των δοκιμών / διακριβώσεων και μετρήσεων που εμπίπτουν στο πεδίο διαπίστευσής του.

2. ΠΕΔΙΟ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΔΚΚ

Η ΔΚΚ έχει τη δυνατότητα να εκτελεί με διαπιστευμένη μεθοδολογία συγκεκριμένες δοκιμές και διακριβώσεις, οι οποίες περιέχονται στο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσής (ΕΠΕΔ) της. Το ΕΠΕΔ της ΔΚΚ βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του και στην ιστοσελίδα του Ε.Σ.Υ.Δ.

3. ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΙΤΗΣΗΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Υπογεγραμμένη από τον πελάτη / αιτούσα υπηρεσία αίτηση θεωρείται αποδεκτή από τη ΔΚΚ και έχει ισχύ, μόνον αν φέρει την υπογραφή του Δ/ντή της ΔΚΚ.

Ο όρος «αιτούσα υπηρεσία» αναφέρεται σε πελάτες της ΔΚΚ που είναι μονάδες της ΔΕΗ ΑΕ. Στο εξής για λόγους συντομίας ο όρος «πελάτης» θα χρησιμοποιείται τόσο για τις αιτούσες μονάδες της ΔΕΗ ΑΕ όσο και για άλλα νομικά πρόσωπα, δηλαδή εταιρίες εντός και εκτός του Ομίλου ΔΕΗ.

Αιτήσεις γίνονται δεκτές μέσω email, αλλά και ως έγγραφες επιστολές. Η μορφή του εντύπου των αιτήσεων δεν πρέπει να τροποποιείται από τον πελάτη.

Πριν την αποδοχή της αίτησης ανασκοπείται από τη ΔΚΚ η ικανότητα ανταπόκρισής του στις απαιτήσεις του πελάτη. Αν διαπιστωθεί ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα συνολικής ανταπόκρισης στις απαιτήσεις αυτές, ακολουθεί σχετική ενημέρωση από τη ΔΚΚ προς αυτόν.

Αν προκύψει μερική ή ολική διακοπή (προσωρινή ή μη) της ικανότητας ανταπόκρισης στα αιτούμενα, η ΔΚΚ διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την εκτέλεση των αιτηθέντων υπηρεσιών. Στις περιπτώσεις αυτές ενημερώνει εγγράφως σχετικά τον πελάτη.

Τυχόν αναγραφή επιθυμητής ημερομηνίας παραλαβής αποτελεσμάτων από τον πελάτη, δεν λειτουργεί δεσμευτικά για τη ΔΚΚ ως καταληκτική. Η εν λόγω πληροφορία είναι καθαρά ενημερωτικού χαρακτήρα και η υπογραφή της αίτησης από τον Διευθυντή της ΔΚΚ δεν σημαίνει ότι η ΔΚΚ υποχρεούται να στείλει τα αποτελέσματα στον πελάτη έως την ημερομηνία αυτή.

4. ΕΞΥΠΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ / ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η ΔΚΚ ως εργαστήριο δοκιμών / διακριβώσεων αποδέχεται τη συνεργασία με τους πελάτες ή εκπροσώπους αυτών, με σκοπό τη διευκρίνιση των αιτημάτων τους και την παρακολούθηση της επίδοσης του εργαστηρίου, σε σχέση με την εργασία που εκτελείται, με την προϋπόθεση ότι διασφαρίζεται η εμπιστευτικότητα για πληροφορίες και δεδομένα άλλων πελατών. Αυτή η συνεργασία μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή στον εκπρόσωπο του πελάτη, εύλογης πρόσβασης στις σχετικές περιοχές του εργαστηρίου, για την επιτόπου παρακολούθηση δοκιμών ή και διακριβώσεων που εκτελούνται για τον εν λόγω πελάτη. Για να γίνει αυτό, ο πελάτης πρέπει να επιλέξει το σχετικό κουτάκι στην πρώτη σελίδα της παρούσας αίτησης. Στην περίπτωση αυτή, ο πελάτης ενημερώνει επίσημα (εγγράφως πάντα στην αίτηση ή μέσω του αναφερόμενου στην αίτηση email) τη ΔΚΚ για τα στοιχεία του / των εκπροσώπων / ων του. Οι εκπρόσωποι του πελάτη οφείλουν να συμμορφώνονται με τους κανόνες και τις διαδικασίες του ΣΔ της ΔΚΚ και να τηρούν όλα τα απαιτούμενα μέτρα ατομικής προστασίας κατά την παραμονή τους στους χώρους των εργαστηρίων της ΔΚΚ. Τα μέσα για την τήρηση των μέτρων ατομικής προστασίας από τους εκπροσώπους του πελάτη, δεν παρέχονται από τη ΔΚΚ, αλλά οφείλουν οι εκπρόσωποι του πελάτη να τα διαθέτουν. Οι ίδιοι οι εκπρόσωποι του πελάτη φροντίζουν να επικοινωνήσουν με τη ΔΚΚ για να ενημερωθούν σχετικά με τις συναφείς διαδικασίες του ΣΔ που εφαρμόζει και τα απαιτούμενα μέτρα ατομικής προστασίας.

Η ΔΚΚ θεωρεί ως εμπιστευτικές φύσης κάθε στοιχείο που παρέχεται από τον πελάτη καθώς και τα αποτελέσματα των εργαστηριακών δοκιμών / διακριβώσεων και λαμβάνει κάθε μέτρο διαφύλαξης της εχεμύθειας. Η ΔΚΚ δεσμεύεται απέναντι στον πελάτη για την εμπιστευτικότητα αυτή. Η δημοσιοποίηση εμπιστευτικών στοιχείων του πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων των δοκιμών / διακριβώσεων, απαγορεύεται χωρίς την επίσημη έγκριση του πελάτη, εκτός αν αυτό προβλέπεται από την νομοθεσία ή εκδοθεί σχετική δικαστική εντολή. Με την υπογραφή της παρούσας αίτησης ο πελάτης συμφωνεί για την χρήση των πληροφοριών και δεδομένων που έχειώσει στη ΔΚΚ σχετικά αποκλειστικά και μόνο με την εκτέλεση των αιτούμενων δοκιμών / διακριβώσεων.

Οι πληροφορίες σχετικά με τον πελάτη που λαμβάνονται από άλλες πηγές εκτός του πελάτη (π.χ. παραπονούμενο, κανονιστικές Αρχές) είναι εμπιστευτικές μεταξύ του πελάτη και του εργαστηρίου. Η ταυτότητα του παρόχου (πηγή) των εν λόγω πληροφοριών είναι εμπιστευτική πληροφορία του εργαστηρίου, την οποία το εργαστήριο δεν θα μοιράζεται με τον πελάτη, εκτός εάν έχει συμφωνήσει κάτι τέτοιο με την πηγή

5. ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΟΚΙΜΩΝ

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να προτείνει τη μέθοδο δοκιμής / διακριβώσης. Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης υποχρεούται να προσδιορίσει σαφώς τα Πρότυπα, Κανονισμούς ή Συμβάσεις, με την χρονολογία έκδοσής τους, σύμφωνα με τα οποία επιθυμεί να εκτελεστεί η δοκιμή / διακριβώση. Αν στην προτεινόμενη μεθοδολογία υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις ή αποκλίσεις από τα αναφερόμενα πρότυπα, αυτές πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια, είτε στην αίτηση είτε σε συνημμένα αυτής έγγραφα. **Στις περιπτώσεις έλλειψης πρότυπης μεθόδου, πρέπει να δίνονται και να επισυνάπτονται στην αίτηση, σαφείς έγγραφες οδηγίες για την απαιτούμενη μεθοδολογία δοκιμής / διακριβώσης.**

Στις περιπτώσεις επιτόπου δοκιμών (εκτός των εγκαταστάσεων της ΔΚΚ), ο πελάτης οφείλει να φροντίσει ώστε να διασφαλίζονται οι κατάλληλες συνθήκες για αξιόπιστη και ασφαλή εκτέλεση των δοκιμών από το προσωπικό της ΔΚΚ.

Σε περίπτωση που κατά την παράδοση του αιτούντα σε εκτέλεση δοκιμής / διακριβώσης, προκύψει ένσταση σχετικά με την εφαρμογή της μεθόδου της δοκιμής / διακριβώσης που ακολουθείται, η δοκιμή πρέπει να σταματήσει και να τηρηθεί η προβλεπόμενη διαδικασία της Οδηγίας διαχείρισης παρατηρήσεων πελάτη, σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης της ΔΚΚ. Σε καμία περίπτωση δεν ακολουθείται μεθοδολογία η οποία αναφέρεται, επί τόπου, από τον πελάτη χωρίς να έχει επίσημα συμφωνηθεί προηγουμένως.

Η ΔΚΚ δεν ευθύνεται για τροποποιήσεις σε Πρότυπα ή μεθόδους δοκιμών / διακριβώσεων κατόπιν της έκδοσης του Πιστοποιητικού ή Έκθεσης δοκιμών / διακριβώσης.

6. ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΡΟΣ ΔΟΚΙΜΗ / ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ - ΔΕΙΓΜΑΤΑ

Η αρχική δειγματοληψία γίνεται με ευθύνη του πελάτη. Η περαιτέρω υπο-δειγματοληψία για την παραγωγή των απαιτούμενων δοκιμών γίνεται είτε από τον πελάτη είτε από τη ΔΚΚ.

Όλα τα υλικά και προϊόντα προς δοκιμή / διακριβώση παραδίδονται στις εγκαταστάσεις της ΔΚΚ, με ευθύνη του πελάτη σε κανονποιημένες ποσότητες για τη διεξαγωγή των δοκιμών / διακριβώσεων. Επίσης, τα υλικά πρέπει να παραδίδονται σε κατάλληλη συσκευασία και με τη χρήση κατάλληλων μέσων μεταφοράς ώστε να προλαμβάνεται η πρόκληση ζημίας, η υποβάθμιση ή απώλεια τους. Για τον χρόνο παράδοσης ευθύνεται επίσης ο πελάτης.

Σε περίπτωση που δεν τα υλικά δεν παραληφθούν από τον πελάτη μετά την διεξαγωγή των δοκιμών / διακριβώσεων και την έκδοση της σχετικής έκθεσης (πιστοποιητικού) δοκιμών / διακριβώσεων, φυλάσσονται σε αποθηκευτικό χώρο των εγκαταστάσεων της ΔΚΚ για περίοδο 45 ημερών. Πέραν της περιόδου αυτής η ΔΚΚ δεν ευθύνεται για τυχόν καταστροφή ή απώλεια των δειγμάτων - δοκιμών και αντικειμένων προς διακριβώση. Ανάλογα με την περίπτωση, αυτά απορρίπτονται ή επιστρέφονται στον πελάτη με δική του μέριμνα και δαπάνες. Υπάρχει η δυνατότητα να επιστραφούν σε αυτόν μετά το πέρας των σχετικών δοκιμών / διακριβώσεων, με ευθύνη της ΔΚΚ, μόνο εφόσον ο πελάτης αδυνατεί να τα παραλάβει ο ίδιος ή να φροντίσει για την επιστροφή τους με δικιά του ευθύνη, και κατόπιν επίσημου σχετικού αιτήματός του προς τη ΔΚΚ. Σε κάθε περίπτωση τα έξοδα επιστροφής βαρύνουν τον πελάτη.

Στις περιπτώσεις επιτόπου δοκιμών (εκτός των εγκαταστάσεων της ΔΚΚ), ο πελάτης οφείλει να φροντίσει ώστε να εξασφαλίζονται οι κατάλληλες συνθήκες για τα δείγματα, ώστε να είναι δυνατή η αξιόπιστη και ασφαλή εκτέλεση των δοκιμών.

7. ΕΚΘΕΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΗΣ / ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ (ΔΟΚΙΜΩΝ / ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΕΩΝ)

Οι όροι «έκθεση» δοκιμής / δοκιμών ή διακριβώσης / διακριβώσεων και «πιστοποιητικό» δοκιμής / δοκιμών ή διακριβώσης / διακριβώσεων είναι ταυτόσημοι.

Οι πρωτότυπες εκθέσεις (πιστοποιητικά) δοκιμών και τα πιστοποιητικά διακριβώσεων περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστο, όλα στοιχεία προβλεπόμενα από το Πρότυπο διαπίστευσης ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025 καθώς και από οποιοδήποτε σχετικό με την αίτηση τυποποιητικό έγγραφο (πρότυπο, Κοινοτική Οδηγία ή Κανονισμό κ.λπ.). Εκδίδονται σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης της ΔΚΚ είτε σε έντυπη μορφή περιέχοντας πρωτότυπες χειρόγραφες υπογραφές από το αρμόδιο προσωπικό της ΔΚΚ, είτε σε ηλεκτρονική μορφή περιέχοντας ψηφιακή υπογραφή από το αρμόδιο προσωπικό της ΔΚΚ. Η επιλογή της μορφής του πρωτότυπου πιστοποιητικού (έντυπη ή ηλεκτρονική) είναι αρμοδιότητα της ΔΚΚ.

Επιπλέον, οι πρωτότυπες εκθέσεις δοκιμών και τα πιστοποιητικά διακριβώσης, μπορεί να εκδοθούν σε απολοποιημένη μορφή κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη. Στην περίπτωση που οι δοκιμές και διακριβώσεις ανήκουν στο ΕΠΕΔ της ΔΚΚ απαιτείται η έγγραφη συμφωνία του πελάτη για το είδος του απολοποιημένου πιστοποιητικού / έκθεσης.

Η έκδοση των Εκθέσεων και Πιστοποιητικών δοκιμών / διακριβώσεων ή οποιαδήποτε αναθεώρηση και συμπλήρωμα επί των προαναφερθέντων, είναι αποκλειστική ευθύνη της ΔΚΚ.

Απαγορεύεται ρητά η οποιαδήποτε παρέμβαση (αλλοίωση, τροποποίηση, εν μέρει αναπαραγωγή), στα ανωτέρω έγγραφα, από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εκτός της ΔΚΚ.

Η αρχική πρωτότυπη έκδοση εκθέσεων δοκιμών, καθώς και οποιαδήποτε πρωτότυπη επανέκδοση και αναθεώρηση αυτών, συμπεριλαμβανομένης και της επανέκδοσης σε αγγλική γλώσσα, είναι ελεγχόμενες εκδόσεις και δίνονται από τη ΔΚΚ αποκλειστικά και μόνο στον πελάτη, με μοναδική εξαίρεση οποιαδήποτε αρχή ή φορέα του κράτους έχει το αντίστοιχο έννομο δικαίωμα. Το ίδιο ισχύει και για ελεγχόμενα αντίγραφα όλων των προηγούμενων, τα οποία δύνανται να αναπαραχθούν από τη ΔΚΚ.

Στις εκθέσεις δοκιμών / διακριβώσεων που εκδίδονται από τη ΔΚΚ γίνεται σαφής διαχωρισμός μεταξύ διαπιστευμένων ή μη δοκιμών / διακριβώσεων. Ο Εθνικός Λογότυπος Διαπίστευσης (του Ε.Σ.Υ.Δ.) θα χρησιμοποιηθεί εάν στην έκδοση δοκιμών περιλαμβάνεται έστω και μία διαπιστευμένη μέθοδος.

Οι εκδιδόμενες εκθέσεις και πιστοποιητικά αφορούν **μόνον** τα υλικά και προϊόντα στα οποία εκτελέστηκε η δοκιμή / διακριβώση. 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. Η διαπίστευση της ΔΚΚ δεν αποτελεί, ούτε υπονοεί, κανένα τρόπο έγκριση προϊόντων από το Ε.Σ.Υ.Δ.

Σχετικά με τον κανόνα απόφασης για τη δήλωση συμμόρφωσης με προδιαγεγραμμένες τιμές και όρια αποδοχής, ισχύουν όσα αναφέρονται στην πρώτη σελίδα του παρόντος εγγράφου και αναλυτικότερα στις σελίδες του ενημερωτικού εντύπου που είναι διαθέσιμο στο link https://innovationhub.dei.gr/media/yzjxota/enimerotiko_entropy_e3131.pdf

Η ΔΚΚ μπορεί να αποτυπώνει γνώμες και ερμηνείες στα πιστοποιητικά (εκθέσεις) δοκιμών / διακριβώσεων, και ειδικά για τις δοκιμές / διακριβώσεις που ανήκουν στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) του, η ΔΚΚ τηρεί τις σχετικές απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17025.

8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

Η χρέωση των δοκιμών / διακριβώσεων γίνεται στους κωδικούς χρέωσης (Κέντρο Κόστους κ.ά.) που αναφέρονται σε κάθε αίτηση δοκιμών / διακριβώσεων εφ' όσον αυτή βαρύνει τη ΔΕΗ Α.Ε. Σε αντίθετη περίπτωση θα τιμολογείται ο πελάτης, ο προμηθευτής της ΔΕΗ ΑΕ ή του ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ ή τυχόν άλλη εταιρία, σύμφωνα με όσα σχετικά αναγράφονται στη 1^η σελίδα του παρόντος εντύπου. Στην περίπτωση χρέωσης άλλης εταιρίας, εκτός του πελάτη ή του προμηθευτή της ΔΕΗ ΑΕ, χρειάζεται η υπογραφή εκπροσώπου της για την αποδοχή της χρέωσης και σχετικής τιμολόγησης.

9. ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΚΘΕΣΗΣ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Οι εκθέσεις δοκιμών / διακριβώσεων είτε παραδίδονται στον πελάτη μέσω email στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει συμπληρωθεί από τον πελάτη στο αντίστοιχο πεδίο της αίτησης. Εναλλακτικά παραδίδονται ιδιοχειρώς, είτε αποστέλλονται ταχυδρομικά μέσω εταιρίας επιλογής της ΔΚΚ. Η ΔΚΚ δεν φέρει ευθύνη για τυχόν αποστολή σε λανθασμένη διεύθυνση (κανονική ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), εφόσον αυτό οφείλεται σε λάθη στη συμπλήρωση των στοιχείων παραλαβής στην αίτηση δοκιμών διακριβώσεων από τον πελάτη.

Η παράδοση της έκθεσης δοκιμών υποποιείται εφόσον ο πελάτης έχει τακτοποιήσει τις οικονομικές υποχρεώσεις του προς τη ΔΚΚ.

Η ΔΚΚ ουδέμια ευθύνη φέρει για τυχόν καθυστέρηση παράδοσης από το ταχυδρομείο. Ο πελάτης μπορεί να προτείνει εναλλακτική εταιρία αποστολής επιβαρυνόμενος την σχετική χρέωση αποστολής.

10. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ / ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Για υποβολή παραπόνων και ενστάσεων απαιτείται η συμπλήρωση και αποστολή στη ΔΚΚ του Εντύπου Καταγραφής Παρατηρήσεων Πελάτη (Ε 65) το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα της ΔΚΚ.

Για την διαχείριση των παραπόνων, ενστάσεων και λοιπών εκφράσεων δυσαρέσκειας, ακολουθείται η Διαδικασία Δ 60 και η Οδηγία Ο 61 του Συστήματος Διαχείρισης της ΔΚΚ. Η περιγραφή της διεργασίας χειρισμού των παραπόνων, είναι διαθέσιμη στους πελάτες κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.

Εναλλακτικά, για τηλεφωνική υποβολή παραπόνων, ή για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις προαναφερόμενες διαδικασίες της ΔΚΚ, επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στα τηλέφωνα 2106601768 και 2106601758, με τον Τομέα Διασφάλισης Ποιότητας στα τηλέφωνα 2106601854 και 2106601742, ή με την Γραμματεία στο τηλέφωνο 2106601711.

11. ΔΙΕΝΕΞΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ - ΔΚΚ

Για τυχόν διενέξεις μεταξύ της ΔΚΚ και των πελατών του που δεν επιλύονται συμβιβαστικά, αρμόδια είναι τα ελληνικά δικαστήρια, βάσει της ελληνικής νομοθεσίας.