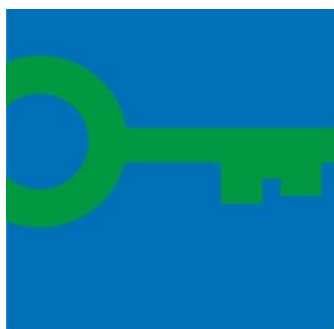




Green Key

Green Key
Εγχειρίδιο Διαδικασίας
Πιστοποίησης
2026

ν. 27 Αυγούστου 2026

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
2. ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ	4
3. ΕΝΤΑΞΗ.....	5
Α. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	6
Β. ΛΗΨΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	6
Γ. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	7
Δ. ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ GREEN KEY	7
4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	8
Α. ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	8
Β. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ.....	8
Γ. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ	9
5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	10
Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	10
Β. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	10
Γ. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ	12
Δ. ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ	12
Ε. ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ.....	14
Ζ. Η ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.....	15
Η. ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	16
Θ. ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	18
6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ.....	19
Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	19
Β. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ.....	19
Γ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	20
Δ. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ.....	21
Ε. ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	21
Ζ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΗ ΦΑΣΗ 2026-2028.....	22
Η. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ.....	22
7. ΣΥΝΕΧΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	23
Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	23
Β. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	23
Γ. ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ.....	24

Δ. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ	25
8. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	26
9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ	27
10. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	28

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Green Key είναι ένα πολύ ευρύ διεθνές πρόγραμμα, και είναι απαραίτητο να διαθέτει μια τυποποιημένη και τεκμηριωμένη διαδικασία που να περιγράφει τις απαιτήσεις, τις διαδικασίες και τις πολιτικές που ακολουθούνται κατά την πιστοποίηση των εγκαταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών που αφορούν τις επαναπιστοποιήσεις, τις αναστολές και τις ανακλήσεις πιστοποιήσεων, καθώς και τις προσφυγές και τις καταγγελίες.

Το παρόν Εγχειρίδιο πρέπει να τηρείται με συνέπεια σε όλα τα στάδια πιστοποίησης του Green Key, έτσι ώστε η διαδικασία πιστοποίησης για τις αιτούσες εγκαταστάσεις να διεξάγεται με παρόμοιο τρόπο, ανεξάρτητα από την τοποθεσία, το μέγεθος, τη δομή τους κ.λπ.. Το παρόν Εγχειρίδιο Διαδικασίας Πιστοποίησης Green Key ακολουθεί το πρότυπο ISO 17065:2012.

Στο Green Key, υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ του έργου και των αρμοδιοτήτων της διοίκησης του Green Key (του ιδιοκτήτη του συστήματος: Green Key International και των Εθνικών Χειριστών), των επιθεωρητών που χρησιμοποιούνται για τις επιθεωρήσεις (του Φορέα Αξιολόγησης Συμμόρφωσης) και των προσώπων που είναι υπεύθυνα για την αξιολόγηση και την απόφαση σχετικά με την πιστοποίηση (του Φορέα Πιστοποίησης).

Όλα τα μέρη που εμπλέκονται στη διαδικασία πιστοποίησης Green Key πρέπει να ενεργούν αμερόληπτα και ανεξάρτητα από εξωτερικές πιέσεις. Οι απαιτήσεις για τη διοίκηση του Green Key (Green Key International και Εθνικοί Χειριστές) περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Green Key. Οι απαιτήσεις για τη συμμετοχή των επιθεωρητών που χρησιμοποιεί το Green Key περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Επιθεωρητών Green Key. Οι απαιτήσεις για τον Φορέα Πιστοποίησης περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Φορέα Πιστοποίησης.

Το παρόν Εγχειρίδιο τίθεται σε ισχύ την 1η Οκτωβρίου 2026 και αντικαθιστά όλες τις προηγούμενες απαιτήσεις σχετικά με την υποβολή αιτήσεων, την επιθεώρηση και την πιστοποίηση, στο πλαίσιο του προγράμματος Green Key. Το παρόν Εγχειρίδιο Διαδικασίας Πιστοποίησης Green Key ισχύει σε όλες τις χώρες όπου προσφέρεται το πρόγραμμα Green Key.

2. ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ

Η προεπιλογή είναι το στάδιο πριν από την πιστοποίηση, δηλαδή η εργασία που προηγείται της επίσημης διαδικασίας πιστοποίησης Green Key.

Ο Εθνικός Χειριστής Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) είναι υπεύθυνος, με την βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων, για την προεπιλογή των εγκαταστάσεων που επιθυμούν να υποβάλουν αίτηση για την πιστοποίηση Green Key.

Η υποψήφια εγκατάσταση πρέπει να παρέχει τις σχετικές πληροφορίες, ώστε ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) να εξετάσει τα εξής:

A. Δεδομένου ότι το Green Key παρέχει την πιστοποίησή του σε όλες τις εγκαταστάσεις που εμπίπτουν στις καθορισμένες κατηγορίες του Green Key, πραγματοποιείται έλεγχος για το αν μια εγκατάσταση εμπίπτει σε μία ή περισσότερες από τις κατηγορίες, όπως αναγράφονται στους ορισμούς των κατηγοριών.

B. Εξετάζονται τυχόν κίνδυνοι που σχετίζονται με την επιτόπια επιθεώρηση της εγκατάστασης, συμπεριλαμβανομένων:

- α. τις πρακτικές πτυχές (είναι πρακτικά εφικτό για τις εταιρείες επιθεώρησης που χρησιμοποιεί το Green Key να κάνουν επιθεώρηση στην εγκατάσταση)
- β. την υγεία και την ασφάλεια των επιθεωρητών (βρίσκεται η εγκατάσταση σε χώρα ή περιοχή με γνωστά προβλήματα υγείας ή ασφάλειας)
- γ. νομικά ζητήματα (η εγκατάσταση περιλαμβάνεται σε κατάλογο εμπορικών απαγορεύσεων ή η χώρα στην οποία βρίσκεται η εγκατάσταση απαγορεύει στον Εθνικό Χειριστή του Green Key ή στο Green Key International — σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής — να συνεργάζεται με την εν λόγω εγκατάσταση).

Γ. Έλεγχος για το αν η εγκατάσταση είναι ανοιχτή και σε λειτουργία (οι εγκαταστάσεις που βρίσκονται σε φάση σημαντικών κατασκευαστικών/ανακαινιστικών εργασιών που αφορούν περισσότερο από το 50% της επιφάνειας της εγκατάστασης μπορούν να λάβουν το πιστοποιητικό μόνο αφού ολοκληρωθούν οι εργασίες).

Δ. Έλεγχος για το ποιος είναι ο κατάλληλος φορέας στο Green Key για τη διεκπεραίωση της αρχικής αξιολόγησης (ο Εθνικός Χειριστής του Green Key ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής).

Το τυποποιημένο έγγραφο προεπιλογής επισυνάπτεται ως Παράρτημα Α.

Με βάση τις πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διαδικασία προεπιλογής, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα κοινοποιήσει τη σύστασή του, και την αιτιολόγησή της στον Φορέα Πιστοποίησης και στην εν δυνάμει αιτούσα εγκατάσταση, σχετικά με το αν αυτή πρέπει να προχωρήσει στις διαδικασίες πιστοποίησης ή όχι.

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα ενημερώσει επίσης την εγκατάσταση ότι μπορεί να ζητήσει από τον Φορέα Πιστοποίησης να ελέγξει τη σύσταση του Green Key.

3. ΕΝΤΑΞΗ

Η διαδικασία ένταξης αποτελεί επίσης μέρος της προεπιλογής, δηλαδή αποτελεί ένα αρχικό βήμα πριν από την επίσημη διαδικασία πιστοποίησης Green Key.

Όταν η προεπιλογή επιβεβαιώσει ότι η εγκατάσταση πληροί τις προϋποθέσεις για πιστοποίηση Green Key, ο Εθνικός Χειριστής Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) είναι υπεύθυνος για τα ακόλουθα βήματα στην διαδικασία ένταξης:

A. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) πρέπει να διασφαλίζει ότι η αιτούσα εγκατάσταση έχει πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τα κριτήρια του Green Key και τις απαιτήσεις των επεξηγηματικών σημειώσεων, τις απαιτήσεις της διαδικασίας πιστοποίησης, το κόστος συμμετοχής, καθώς και σε άλλες διαθέσιμες και σχετικές πληροφορίες, όπως πολιτικές, πόρους και υποστηρικτικό υλικό.

Ο εθνικός χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει εθνικός χειριστής) πρέπει επίσης να διασφαλίζει ότι η αιτούσα εγκατάσταση έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό έντυπο αίτησης του Green Key και στη συμφωνία πιστοποίησης.

B. ΛΗΨΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει να υποβάλει τις ακόλουθες γενικές πληροφορίες στον Εθνικό Χειριστή του Green Key (ή στο Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας αίτησης:

- α. Την εμπορική επωνυμία και τη φυσική διεύθυνση της εγκατάστασης
- β. Τα στοιχεία επικοινωνίας και τιμολόγησης της εγκατάστασης
- γ. Την ιδιοκτησία της εγκατάστασης (όνομα, τοποθεσία, ανεξάρτητη ιδιοκτησία/λειτουργία, ιδιοκτησία άλλης εταιρείας, μέρος αλυσίδας franchise κ.λπ.)
- δ. Εάν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος εθνικής/διεθνούς αλυσίδας
- ε. Στοιχεία που απαιτούνται για την αξιολόγηση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης, όπως:
 - το μέγεθος και την κλίμακα της εγκατάστασης (συμπεριλαμβανομένου του αριθμού των υπαλλήλων πλήρους απασχόλησης, του αριθμού των τοποθεσιών λειτουργίας, της συνολικής επιφάνειας, του αριθμού των δωματίων, των επισκεπτών, των προμηθευτών κ.λπ.)
 - τις παροχές/υπηρεσίες της εγκατάστασης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης Green Key
- ζ. Το ιστορικό της εγκατάστασης με το Green Key τα τελευταία τέσσερα χρόνια, συμπεριλαμβανομένων:
 - εάν έχει πιστοποιηθεί στο παρελθόν με Green Key
 - εάν έχει υποβληθεί στο παρελθόν σε επιθεώρηση για πιστοποίηση Green Key αλλά δεν κατάφερε να λάβει την πιστοποίηση
 - εάν έχει στο παρελθόν υποστεί αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης Green Key
- η. Η τοποθεσία της εγκατάστασης και η εγγύτητά της σε περιοχές ενδιαφέροντος, συμπεριλαμβανομένων:
 - της τοποθεσίας εντός ή κοντά σε φυσική/πολιτισμικά ευαίσθητη περιοχή
 - την πιθανότητα να ασκεί σημαντική επιρροή στην τοπική κοινότητα

θ. Οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετικά με τη λειτουργία της εγκατάστασης, συμπεριλαμβανομένων:

- τη λειτουργία της καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ή εποχιακά
- την πολυπλοκότητα και την κλίμακα της εφοδιαστικής αλυσίδας (π.χ., αναθέτει η εγκατάσταση σε τρίτους τις υπηρεσίες πλυντηρίου, καθαρισμού δωματίων ή/και εστίασης;)

Το συμπληρωμένο έντυπο αίτησης πρέπει να περιέχει πλήρεις πληροφορίες από την αιτούσα εγκατάσταση, σχετικά με τη συμμόρφωση με όλες τις απαιτήσεις του Green Key.

Η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει επίσης να υποβάλει τα συμπληρωματικά έγγραφα στη μορφή που ορίζει το Green Key. Συνιστάται η αιτούσα εγκατάσταση να ανεβάσει όλα τα συμπληρωματικά έγγραφα, αλλά μπορεί να επιλέξει να ανεβάσει μόνο τα ελάχιστα απαιτούμενα συμπληρωματικά έγγραφα.

Το τυποποιημένο έντυπο αίτησης πιστοποίησης/επιθεώρησης, με τις προαναφερθείσες πληροφορίες επισυνάπτεται ως Παράρτημα Β.

Η τυποποιημένη Συμφωνία Πιστοποίησης (που επισυνάπτεται ως Παράρτημα Γ) πρέπει να υπογραφεί από τον αρμόδιο υπογράφοντα της αιτούσας εγκατάστασης.

Γ. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΙΤΟΥΣΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) είναι υπεύθυνος για τη συλλογή των πληροφοριών από την υποψήφια εγκατάσταση: συμπληρωμένο έντυπο αίτησης, συμπληρωματικά έγγραφα και υπογεγραμμένη Συμφωνία Πιστοποίησης. Η συλλογή περιλαμβάνει έναν βασικό έλεγχο ως προς το αν έχουν παραδοθεί οι πληροφορίες σχετικά με τη συμμόρφωση όλων των απαιτούμενων κριτηρίων και τα ελάχιστα απαιτούμενα συμπληρωματικά έγγραφα.

Με βάση τις πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διαδικασία ένταξης, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα κοινοποιήσει στην αιτούσα εγκατάσταση τη σύστασή του, για το αν έχουν παραδοθεί οι ελάχιστες απαιτούμενες πληροφορίες. Εάν το Green Key διαπιστώσει ότι η αιτούσα εγκατάσταση δεν έχει υποβάλει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, θα ζητήσει να υποβληθούν οι πρόσθετες πληροφορίες. Ο Φορέας Πιστοποίησης θα λάβει επίσης τις πληροφορίες αυτές.

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα ενημερώσει επίσης την εγκατάσταση, ότι μπορεί να ζητήσει από τον Φορέα Πιστοποίησης να ελέγξει τη σύσταση του Green Key.

Δ. ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ GREEN KEY

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα απαιτεί την καταβολή της συνδρομής συμμετοχής στο Green Key σε ετήσια βάση. Η καταβολή της συνδρομής συμμετοχής στο Green Key αποτελεί προϋπόθεση για την απόκτηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης Green Key.

Η πληρωμή πριν από την πιστοποίηση, θα πραγματοποιείται από την αιτούσα εγκατάσταση κατά την υποβολή του συμπληρωμένου εντύπου αίτησης, των συμπληρωματικών εγγράφων και της υπογεγραμμένης Συμφωνίας Πιστοποίησης. Όσον αφορά την πρώτη πληρωμή, μπορεί να χρεωθεί μέρος του ποσού ως τέλος εγγραφής. Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. λόγω νομοθεσίας), η εγκατάσταση θα χρεωθεί μόνο μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης.

Η πληρωμή κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης, πρέπει να πραγματοποιηθεί το αργότερο σε 14 μήνες από την έκδοση της πιστοποίησης.

Η πληρωμή για την επαναπιστοποίηση θα πραγματοποιείται όταν η εγκατάσταση έχει υποβάλει το επικαιροποιημένο έντυπο αίτησης, τα συμπληρωματικά έγγραφα και την υπογεγραμμένη Συμφωνία Πιστοποίησης. Βλ. επίσης το Παράρτημα Ι με το χρονοδιάγραμμα του Green Key. Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. λόγω νομοθεσίας), η εγκατάσταση θα χρεωθεί μόνο μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης.

Η συνδρομή συμμετοχής στο Green Key σε κάθε χώρα καθορίζεται σε εθνικό επίπεδο και μπορεί να αναπροσαρμόζεται μία φορά το χρόνο. Οι αλλαγές ανακοινώνονται στις συμμετέχουσες εγκαταστάσεις με προειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημερών. Όλες οι πληροφορίες σχετικά με τη συνδρομή συμμετοχής είναι διαθέσιμες στο κοινό.

Η καταβολή της συνδρομής προς τον Φορέα Πιστοποίησης (συμπεριλαμβανομένων των εξόδων επιθεώρησης και των εξόδων μετακίνησης που σχετίζονται με την επιθεώρηση) είναι ζήτημα συμφωνίας μεταξύ της αιτούσας εγκατάστασης και του Φορέα Πιστοποίησης.

4. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

A. ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το έγγραφο με τα κριτήρια και τις επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key προσδιορίζει τους σχετικούς τομείς λειτουργίας της εγκατάστασης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και, ως εκ τούτου, πρέπει να αξιολογούνται ως προς τη συμμόρφωσή τους με τις σχετικές απαιτήσεις του Green Key.

Όλα τα εφαρμοστέα κριτήρια του προτύπου πιστοποίησης Green Key πρέπει να περιλαμβάνονται στην επιτόπια επιθεώρηση πιστοποίησης (βλ. Κεφάλαιο 5 του παρόντος εγχειριδίου) καθώς και στην επακόλουθη επανεξέταση και απόφαση πιστοποίησης (βλ. Κεφάλαιο 6 του παρόντος εγχειριδίου).

B. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Το έντυπο αίτησης που συμπληρώνεται από την αιτούσα εγκατάσταση πρέπει να δηλώνει τη συμμόρφωση με όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια του Green Key που φέρουν την ένδειξη «Υ» στα κριτήρια/επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key.

Το έντυπο αίτησης που συμπληρώνεται από την αιτούσα επιχείρηση πρέπει επίσης να δηλώνει τη συμμόρφωση με τα κατευθυντήρια κριτήρια του Green Key που φέρουν την ένδειξη «Κ» στα κριτήρια/επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key. Ανάλογα με το έτος

υποβολής της αίτησης, η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει, εκτός από τη συμμόρφωση με όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια, να συμμορφώνεται με το απαιτούμενο ποσοστό των κατευθυντήριων κριτηρίων, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Η εγκατάσταση μπορεί να επιλέξει ποια από τα κατευθυντήρια κριτήρια θα εφαρμόσει.

Περίοδος Πιστοποίησης	Έτος	Ποσοστό συνόλου υποχρεωτικών κριτηρίων	Ποσοστό συνόλου κατευθυντήριων κριτηρίων
Πρώτη	1-2	100%	0%
Δεύτερη	3-4	100%	10%
Τρίτη	5-6	100%	20%
Τέταρτη	7-8	100%	30%
Πέμπτη	9-10	100%	40%
Έκτη +	11-12 +	100%	50%

Γ. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ

Εάν ορισμένες παροχές ή προϋποθέσεις που απαιτούνται από κάποια υποχρεωτικά ή κατευθυντήρια κριτήρια, όπως ορίζονται στο έγγραφο κριτηρίων/επεξηγηματικών σημειώσεων του Green Key, δεν αφορούν ή δεν υπάρχουν σε μια αιτούσα εγκατάσταση, η εγκατάσταση πρέπει να επισημάνει τα κριτήρια αυτά ως «N/A (μη εφαρμόσιμα)», ώστε να μην συμπεριληφθούν στον υπολογισμό της απαιτούμενης συμμόρφωσης.

Σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, η αιτούσα εγκατάσταση ενδέχεται να μην είναι σε θέση να συμμορφωθεί με ένα συγκεκριμένο κριτήριο λόγω εξωτερικών παραγόντων που είναι εκτός της επιρροής της. Στις περιπτώσεις αυτές, η εγκατάσταση μπορεί επίσης να υποδείξει το εν λόγω κριτήριο ως «N/A (μη εφαρμόσιμο)».

Η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει να διασφαλίζει ότι η υπόδειξη ενός κριτηρίου ως μη εφαρμόσιμο συνοδεύεται πάντα από εξήγηση στο πεδίο σχολίων. Όπου είναι δυνατόν και σχετικό, η εγκατάσταση πρέπει, επιπλέον, να παρέχει τεκμηρίωση ότι το κριτήριο είναι μη εφαρμόσιμο.

Εάν ο αριθμός των κριτηρίων που δεν εφαρμόζονται υπερβαίνει το 30% των υποχρεωτικών κριτηρίων, η εγκατάσταση δεν πληροί τις προϋποθέσεις για την πιστοποίηση Green Key. Εάν οποιοδήποτε αίτημα για να θεωρηθεί ένα κριτήριο μη εφαρμόσιμο έχει άμεση αρνητική επίδραση στην υγεία και την ασφάλεια στην αιτούσα εγκατάσταση, η αιτούσα εγκατάσταση δεν θα είναι επιλέξιμη για την πιστοποίηση Green Key.

Για να είναι έγκυρο το αίτημα ότι κάποια κριτήρια είναι μη εφαρμόσιμα, πρέπει να επιβεβαιωθεί από τον επιθεωρητή και τον Φορέα Πιστοποίησης.

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΤΟΠΙΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Κατά τη διαδικασία πιστοποίησης (πρώτη αίτηση ή ανανέωση κάθε δύο έτη), οι επιθεωρητές θα διατυπώνουν την κρίση τους περί συμμόρφωσης για κάθε ένα από τα εφαρμοστέα κριτήρια του προτύπου πιστοποίησης Green Key, μέσω φυσικής (αυτοπρόσωπης) επιτόπιας επιθεώρησης πιστοποίησης.

Οποιαδήποτε απόκλιση από τον συνήθη τύπο και το χρονοδιάγραμμα επιθεώρησης που χρησιμοποιεί το Green Key, πρέπει να συνοδεύεται από σαφή αιτιολόγηση και να κοινοποιείται με διαφάνεια. Αποκλίσεις μπορούν να προκύψουν μόνο λόγω απρόβλεπτων περιστάσεων (για παράδειγμα, κυβερνητικές αποφάσεις που περιορίζουν τα ταξίδια, ζητήματα υγείας ή ασφάλειας που θα εμπόδιζαν τη χρήση των γνωστών τύπων επιθεώρησης).

Η επιτόπια επιθεώρηση πιστοποίησης περιλαμβάνει την επιθεώρηση των δραστηριοτήτων της αιτούσας εγκατάστασης που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης Green Key. Αυτές περιλαμβάνουν τις φυσικές υποδομές της εγκατάστασης, τις όποιες δραστηριότητές της, τον περιβάλλοντα χώρο της εγκατάστασης που τελεί υπό την διαχείρισή της, καθώς και τη συνεργασία με τους σχετικούς εξωτερικούς εταίρους/προμηθευτές.

Ο επιθεωρητής διενεργεί την επιτόπια επιθεώρηση σύμφωνα με το τυποποιημένο έντυπο επιθεώρησης του Green Key, βλ. Παράρτημα Β.

Η επιτόπια επιθεώρηση περιλαμβάνει τις διάφορες μεθόδους επιθεώρησης, όπως αυτές περιγράφονται στα κριτήρια/επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key και αναλύονται στο Παράρτημα Δ.

Για τους αιτούντες για πρώτη φορά και για αυτούς που επανυποβάλλουν αίτηση, η επιτόπια επιθεώρηση πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός έξι μηνών από την υποβολή του συμπληρωμένου εντύπου αίτησης, των συμπληρωματικών εγγράφων και της υπογεγραμμένης Συμφωνίας Πιστοποίησης. Για την επαναληπτική πιστοποίηση (μετά από μία ή περισσότερες περιόδους πιστοποίησης), η επιτόπια επιθεώρηση πραγματοποιείται συνήθως εντός 4-8 μηνών πριν από την ημερομηνία λήξης (βλ. επίσης το Παράρτημα Ι με το χρονοδιάγραμμα του Green Key).

B. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Για τις επιτόπιες επιθεωρήσεις πιστοποίησης, είναι σημαντικό η διάρκεια της επιθεώρησης να είναι επαρκής, λαμβάνοντας υπόψη α) την κλίμακα και την περιπλοκότητα της εγκατάστασης, η οποία φαίνεται από τον αριθμό και την περιπλοκότητα των εφαρμοστέων κριτηρίων, και β) τους κινδύνους βιωσιμότητας και τυχόν άλλους κινδύνους, που ενδέχεται να απαιτούν επιπλέον χρόνο για την εξεύρεση αποδεικτικών συμμόρφωσης.

Η επιτόπια επιθεώρηση πιστοποίησης έχει μια προκαθορισμένη ελάχιστη διάρκεια ανάλογα με τον τύπο της εγκατάστασης και τον αριθμό των εργαζομένων πλήρους

απασχόλησης. Η ελάχιστη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης θα καθοριστεί σύμφωνα με τη μεγαλύτερη διάρκεια μεταξύ των δύο αυτών παραγόντων. Βλ. τον παρακάτω πίνακα.

Εκτός από την ελάχιστη διάρκεια των επιτόπιων επιθεωρήσεων, ο επιθεωρητής πρέπει να συνυπολογίσει επαρκή χρόνο για τον κατάλληλο προγραμματισμό και την προετοιμασία της επιθεώρησης, καθώς και για τη σύνταξη της έκθεσης επιθεώρησης, και την παρακολούθηση μετά την επιθεώρηση. Η ελάχιστη συνολική διάρκεια της επιθεώρησης περιλαμβάνει, τόσο τον χρόνο της επιτόπιας επιθεώρησης πιστοποίησης, όσο και τον χρόνο προγραμματισμού, σύνταξης της έκθεσης και παρακολούθησης. Βλ. τον παρακάτω πίνακα.

Είδος εγκατάστασης Αριθμός υπαλλήλων πλήρους απασχόλησης	Ελάχιστος χρόνος επιτόπιας επιθεώρησης (ώρες) (εξαιρουμένων των μετακινήσεων)	Ελάχιστη συνολική διάρκεια επιθεώρησης (ώρες)
• Μικρά καταλύματα (1-20 δωμάτια) • Εστιατόρια • Αξιοθέατα (μουσεία) • Αξιοθέατα (κέντρα επισκεπτών) • 1-5 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης*	2	5
• Συνεδριακά κέντρα • Αξιοθέατα (θεματικά πάρκα) • Μικρά ξενοδοχεία (21-50 δωμάτια) • Μικροί ξενώνες (<100 κλίνες) • Μικρά κάμπινγκ (<50 θέσεις) • Μικρά πάρκα διακοπών (<100 κλίνες) • 6-25 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης*	3	7
• Ξενοδοχεία μεσαίου μεγέθους (51-250 δωμάτια) • Ξενώνες μεσαίου-μεγάλου μεγέθους (100+ κλίνες) • Κάμπινγκ μεσαίου μεγέθους (51-150 θέσεις) • Πάρκα διακοπών μεσαίου μεγέθους (101-300 κλίνες) • 26-100 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης*	4	8
• Ξενοδοχεία μεγάλου μεγέθους (251-450 δωμάτια) • Κάμπινγκ μεγάλου μεγέθους (>150 θέσεις) • Μεγάλα πάρκα διακοπών (>300 κλίνες) • 101-250 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης*	5	9
• Πολύ μεγάλα ξενοδοχεία (>450 δωμάτια) • >250 υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης*	6	10

* Οι «υπάλληλοι πλήρους απασχόλησης» είναι ο μέσος αριθμός υπαλλήλων που ισοδυναμούν με πλήρη απασχόληση στην εγκατάσταση κατά τη διάρκεια ενός έτους,

λαμβάνοντας υπόψη το προσωπικό μερικής απασχόλησης και το εποχιακό προσωπικό που απαιτείται για την κάλυψη του μέσου ετήσιου επιπέδου πληρότητας.

Ο επιθεωρητής πρέπει να αναγράφει στο έντυπο επιθεώρησης την ώρα έναρξης και λήξης της επιθεώρησης, ώστε να επαληθεύεται η ελάχιστη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης. Σε περίπτωση που η επιθεώρηση απαιτήσει περισσότερο χρόνο, ο επιθεωρητής και η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει να είναι έτοιμοι να διαχειριστούν την κατάσταση και να αξιοποιήσουν τον επιπλέον χρόνο, όπως απαιτείται. Σε περίπτωση που η επιθεώρηση απαιτήσει λιγότερο χρόνο από τον αναμενόμενο, ο επιθεωρητής πρέπει να εξηγήσει τους λόγους και να ξεκαθαρίσει ότι η συντομότερη διάρκεια δεν επηρέασε τις συνεπείς και δίκαιες αποφάσεις συμμόρφωσης, σε σύγκριση με επιθεωρήσεις άλλων παρόμοιων εγκαταστάσεων, και δεν επηρέασε την ποιότητα της επιθεώρησης.

Γ. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ

Οι μέθοδοι ελέγχου είναι οι πρακτικές που χρησιμοποιούν οι επιθεωρητές για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με κάθε εφαρμοστέο κριτήριο του Green Key. Ο τύπος επαλήθευσης, που απαιτείται για κάθε κριτήριο, περιγράφεται στο έγγραφο με τα κριτήρια/επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διάφορες μεθόδους ελέγχου περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Δ.

Είναι σημαντικό ο επιθεωρητής να χρησιμοποιεί τον σωστό τύπο επαλήθευσης για τους ακόλουθους λόγους:

- Για να διασφαλιστεί συνέπεια και δικαιοσύνη για τις αιτούσες εγκαταστάσεις, έτσι ώστε όλες οι εγκαταστάσεις να υπόκεινται στις ίδιες απαιτήσεις συμμόρφωσής τους με τα κριτήρια του Green Key.
- Για να διασφαλιστεί η συνέπεια των επιθεωρήσεων και να υπάρχει καλύτερος ποιοτικός τους έλεγχος, καθώς όλοι οι επιθεωρητές θα βασίζονται στις ίδιες μεθόδους.
- Για να προσδιοριστούν εκ των προτέρων, οι ικανότητες που θα πρέπει να διαθέτει κάθε επιθεωρητής (βλ. Εγχειρίδιο Επιθεωρητών Green Key).
- Για να καθοριστεί ποιοι επιθεωρητές πρέπει να χρησιμοποιηθούν σε κάθε επιθεώρηση (βλ. Εγχειρίδιο Επιθεωρητή του Green Key) ανάλογα με τις ικανότητες τους.
- Για να καθοριστεί εάν οι επιθεωρητές θα χρειαστούν επιπλέον εξοπλισμό, τεχνολογία, έγγραφα ή άλλο υλικό για τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων.

Μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις που να απαιτούνται διαφορετικές μέθοδοι για να κρίνει ένας επιθεωρητής τη συμμόρφωση, και αυτές θα είναι αποδεκτές εφόσον ο επιθεωρητής παρέχει επαρκείς εξηγήσεις για τους λόγους που χρησιμοποιήθηκαν.

Δ. ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ

Ο Φορέας Πιστοποίησης θα είναι υπεύθυνος για την ανάθεση του κατάλληλου επιθεωρητή στην αιτούσα εγκατάσταση. Θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η απόσταση μεταξύ τους,

ώστε να περιοριστεί το αποτύπωμα μετακίνησης των επιτόπιων επιθεωρήσεων. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται υπόψη το κόστος του επιθεωρητή, και να υποστηρίζεται, όπου είναι δυνατόν, η δυνατότητα «ομαδοποίησης» των επιθεωρήσεων (δηλαδή σε ένα ταξίδι να γίνονται περισσότερες επιτόπιες επιθεωρήσεις σε εγκαταστάσεις που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση), ώστε να λαμβάνεται υπόψη και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα.

Στη συνέχεια, ο διορισμένος επιθεωρητής θα επικοινωνήσει με την εγκατάσταση για να καθορίσει την ημερομηνία και την ώρα της επιτόπιας επιθεώρησης.

Ο διορισμένος επιθεωρητής μπορεί να αποφασίσει να διενεργήσει την επιθεώρηση ως μεμονωμένος επιθεωρητής ή ως ομάδα επιθεώρησης (με έναν επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης και έναν ή περισσότερους επιπλέον επιθεωρητές). Η ομάδα επιθεώρησης χρησιμοποιείται κυρίως όταν ένας έμπειρος επιθεωρητής πρέπει να εκπαιδεύσει έναν νέο επιθεωρητή, αλλά και εάν η επιθεώρηση έχει συγκεκριμένο πεδίο εφαρμογής ή περιπλοκότητα που απαιτεί πρόσθετες ικανότητες επιθεωρητών. Το κόστος της επιθεώρησης δεν θα μεταβληθεί και δεν επηρεάζεται από το αν διενεργείται από μεμονωμένο επιθεωρητή ή ομάδα.

Σε σχέση με τον διορισμό του επιθεωρητή, ο Φορέας Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι ο επιθεωρητής έχει πλήρη πρόσβαση στον φάκελο πληροφοριών επιθεώρησης (βλ. Κεφάλαιο 5Ε), ώστε να πραγματοποιήσει μια τελική εξέταση του υλικού, πριν από την επιτόπια επιθεώρηση.

Κατά την αποδοχή της ανάθεσης, ο διορισμένος επιθεωρητής πρέπει να επιβεβαιώσει στον Φορέα Πιστοποίησης ότι δεν υφίστανται συγκρούσεις συμφερόντων με την εγκατάσταση, ούτε άλλες περιστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ικανότητά του να ενεργεί ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Ο επιθεωρητής δεν πρέπει να έχει συμμετάσχει σε παροχή συμβουλών προς την εγκατάσταση που επιθεωρείται, κατά τη διάρκεια των δύο ετών πριν οποιουδήποτε ελέγχου Green Key.

Ο διορισμένος επιθεωρητής πρέπει επίσης να επιβεβαιώσει ότι διαθέτει τις απαραίτητες ικανότητες για τη διεξαγωγή της επιτόπιας επιθεώρησης.

Ο επιθεωρητής επιτρέπεται να διατυπώνει κρίσεις σχετικά με τη συμμόρφωση μιας εγκατάστασης με τα ισχύοντα κριτήρια του προτύπου πιστοποίησης Green Key, μόνο στο πλαίσιο της επιτόπιας επιθεώρησης.

Η συμμετοχή του επιθεωρητή μετά την υποβολή της έκθεσης επιθεώρησης περιορίζεται στην παρακολούθηση της αιτούσας εγκατάστασης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Ο διορισμένος επιθεωρητής πρέπει να διασφαλίζει ότι η αιτούσα/πιστοποιημένη εγκατάσταση δεν επηρεάζει τον επιθεωρητή και τη διαδικασία, με οποιονδήποτε τρόπο που θα μπορούσε να επηρεάσει τα αποτελέσματα της επιθεώρησης. Στη Συμφωνία Πιστοποίησης (βλ. Κεφάλαιο 8) και στη Συμφωνία Επιθεωρητή (βλ. Εγχειρίδιο Επιθεωρητή Green Key) ορίζεται ρητά ότι η εγκατάσταση δεν επιτρέπεται να επηρεάζει τον επιθεωρητή προσφέροντάς του δώρα ή υπηρεσίες, με εξαίρεση τον καφέ/τσάι ή το νερό.

Το Green Key έχει αναπτύξει μια γενική πολιτική σχετικά με την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα, την εμπιστευτικότητα, τη μη διάκριση, την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς (βλ. Παράρτημα Ε).

Εάν ζητηθεί από την αιτούσα εγκατάσταση, ο διορισμένος επιθεωρητής επιτρέπεται να διενεργήσει έναν προ-έλεγχο πριν από την επιτόπια επιθεώρηση πιστοποίησης. Ο προ-έλεγχος δεν αποτελεί μέρος της επιτόπιας επιθεώρησης πιστοποίησης ούτε την αντικαθιστά, αλλά αποτελεί συμπληρωματική επιθεώρηση πριν από την επιτόπια επιθεώρηση. Τυχόν έξοδα που σχετίζονται με τον προ-έλεγχο δεν περιλαμβάνονται στην αμοιβή επιθεώρησης που χρεώνει ο Φορέας Πιστοποίησης για την επιτόπια επιθεώρηση. Ο προ-έλεγχος πρέπει να τηρεί τους ίδιους όρους όσον αφορά την αμεροληψία τόσο για τον επιθεωρητή όσο και για την αιτούσα εγκατάσταση.

Ε. ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ

Στο πλαίσιο της ανάθεσης του επιθεωρητή, ο Φορέας Πιστοποίησης παρέχει στον επιθεωρητή τον φάκελο πληροφοριών επιθεώρησης. Η αιτούσα εγκατάσταση πρέπει να λάβει αντίγραφο του φακέλου πληροφοριών επιθεώρησης.

Ο φάκελος πληροφοριών επιθεώρησης πρέπει να παρέχει πρόσβαση στα ακόλουθα:

- Το έγγραφο με τα κριτήρια/επεξηγηματικές σημειώσεις του Green Key, το οποίο περιέχει πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις και τις μεθόδους ελέγχου που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης.
- Το συμπληρωμένο έγγραφο προεπιλογής.
- Το συμπληρωμένο έντυπο αίτησης, στο οποίο η αιτούσα εγκατάσταση έχει υποδείξει τα κριτήρια που ισχύουν, και αυτά που δεν ισχύουν, καθώς και τη συμμόρφωση με όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και το απαιτούμενο ποσοστό κατευθυντήριων κριτηρίων, ανάλογα με το έτος πιστοποίησης.
- Όλα τα απαιτούμενα συμπληρωματικά έγγραφα που υποβλήθηκαν μαζί με το έντυπο αίτησης, πριν από την επιτόπια επιθεώρηση.
- Τυχόν έγγραφα που τεκμηριώνουν ότι ένα κριτήριο δεν είναι εφαρμόσιμο, όπως αποστέλλονται από την αιτούσα εγκατάσταση.
- Προδιαγραφές των τοποθεσιών και των λειτουργικών περιοχών, που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- Την απαιτούμενη ελάχιστη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης και της συνολικής επιθεώρησης (βλ. Κεφάλαιο 5B).
- Την διαδικασία για την επιτόπια επιθεώρηση, όπως περιγράφεται παρακάτω.
- Πληροφορίες σχετικά με τη γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.
- Πληροφορίες σχετικά με την προθεσμία εντός της οποίας ο επιθεωρητής πρέπει να οργανώσει την επιτόπια επιθεώρηση (το αργότερο έξι μήνες από την υποβολή του εντύπου αίτησης και της Συμφωνίας Πιστοποίησης).
- Πληροφορίες σχετικά με την προθεσμία ολοκλήρωσης της έκθεσης επιθεώρησης (το αργότερο δέκα εργάσιμες ημέρες μετά τη διεξαγωγή της επιθεώρησης).

Ζ. Η ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

Οι στόχοι των επιτόπιων επιθεωρήσεων είναι:

- Η επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του Green Key (όλες τις υποχρεωτικές απαιτήσεις και το απαιτούμενο ποσοστό των κατευθυντήριων κριτηρίων) που ισχύουν.
- Η επαλήθευση της μη εφαρμογής των κριτηρίων που έχουν χαρακτηριστεί ως μη εφαρμόσιμα.
- Η παροχή προτάσεων για τη βελτίωση των επιδόσεων βιωσιμότητας της επιχείρησης.

Στις επιτόπιες επιθεωρήσεις συμμετέχουν ο επιθεωρητής, το μέλος του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για το Green Key στην εγκατάσταση, τουλάχιστον ένας εκπρόσωπος της ανώτερης διοικητικής ομάδας της εγκατάστασης και οποιαδήποτε άλλα άτομα έχει ορίσει η εγκατάσταση να συμμετέχουν στη διαδικασία επιθεώρησης.

Όλοι οι επιθεωρητές του προγράμματος Green Key πρέπει να τηρούν το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα για τις επιτόπιες επιθεωρήσεις:

Εναρκτήρια συνάντηση:

- Ο επιθεωρητής εξηγεί τους κύριους στόχους της επιτόπιας επιθεώρησης.
- Ο επιθεωρητής παρέχει μια σύνοψη του τρόπου με τον οποίο θα διεξαχθεί η επιτόπια επιθεώρηση (όπως το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, και ενημέρωση για το ότι η συμμόρφωση βασίζεται σε αντιπροσωπευτική δειγματοληψία και αξιολογείται αποκλειστικά βάσει αποδεικτικών στοιχείων).
- Διευκρίνιση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων κάθε προσώπου.
- Επιβεβαίωση θεμάτων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα.
- Τυχόν μέτρα μετριασμού κινδύνων για την υγεία και την ασφάλεια, που πρέπει να ληφθούν (π.χ. διαδικασίες εκκένωσης έκτακτης ανάγκης, τυχόν απαιτούμενος εξοπλισμός ατομικής προστασίας και ο τρόπος χρήσης του).

Επαλήθευση εγγράφων:

- Ο επιθεωρητής, μαζί με τους εκπροσώπους της αιτούσας εγκατάστασης, θα εξετάσει το έντυπο αίτησης και το υλικό που περιέχεται στον ψηφιακό φάκελο Green Key (ο οποίος έχει προετοιμαστεί από την αιτούσα εγκατάσταση).
- Ελέγχονται όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και το απαιτούμενο ποσοστό κατευθυντήριων κριτηρίων που απαιτούν επαλήθευση εγγράφων, με επιβεβαίωση της συμμόρφωσης.
- Επαλήθευση (όπου ισχύει) ότι η συμμόρφωση με ορισμένα κριτήρια δεν εφαρμόζεται.
- Η αξιολόγηση που απαιτεί τη χρήση των μεθόδων ελέγχου, της ανασκόπησης εγγράφων και της δειγματοληψίας εγγράφων, περιλαμβάνεται σε αυτό το μέρος. Όλες οι άλλες μέθοδοι ελέγχου δεν αποτελούν μέρος της επαλήθευσης εγγράφων.

Ο επιθεωρητής και η αιτούσα εγκατάσταση μπορούν να συμφωνήσουν ώστε όλα τα απαιτούμενα έγγραφα και υλικό (όπως έχουν προετοιμαστεί από την αιτούσα εγκατάσταση) να αναρτηθούν στο έντυπο αίτησης, έτσι ώστε ο επιθεωρητής να μπορεί να

πραγματοποιήσει την επαλήθευση των εγγράφων πριν από την επιτόπια επιθεώρηση. Ο χρόνος που αφιερώνει ο επιθεωρητής για την εν λόγω αξιολόγηση των εγγράφων/υλικού πριν από την επιτόπια επιθεώρηση θα υπολογίζεται ως μέρος της διάρκειας της επιθεώρησης. Κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης, ο επιθεωρητής πρέπει να ενημερώσει συνοπτικά την εγκατάσταση, σχετικά με το αποτέλεσμα του ελέγχου συμμόρφωσης που πραγματοποιήθηκε πριν από την επιτόπια επιθεώρηση, ενώ μπορεί να ζητήσει την εξέταση πρόσθετων εγγράφων κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης.

Οπτική επιθεώρηση:

- Ο επιθεωρητής θα διενεργήσει, από κοινού με τους εκπροσώπους της αιτούσας εγκατάστασης, οπτική επιθεώρηση των πρακτικών εργασιών που αφορούν τη βιωσιμότητα στην αιτούσα εγκατάσταση.
- Ελέγχονται όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια και το απαιτούμενο ποσοστό των κατευθυντήριων κριτηρίων που απαιτούν οπτική επαλήθευση.
- Επαληθεύεται (όπου ισχύει) ότι η συμμόρφωση με ορισμένα κριτήρια δεν μπορεί να εφεαρμοστεί.
- Ορισμένα στοιχεία της οπτικής επιθεώρησης δεν βασίζονται σε πλήρη οπτική επιθεώρηση, αλλά σε αντιπροσωπευτική δειγματοληψία (βλ. κατάλογο ελέγχου της οπτικής επιθεώρησης στα έντυπα ελέγχου).
- Η αξιολόγηση που απαιτεί τη χρήση μεθόδων ελέγχου επιτόπιας δειγματοληψίας, συνεντεύξεων, παρατήρησης εργασιών, οπτικών επιθεωρήσεων και δοκιμών, περιλαμβάνεται σε αυτό το στάδιο.

Συνάντηση λήξης:

- Μετά την επαλήθευση των εγγράφων και την οπτική επιθεώρηση, ο επιθεωρητής κοινοποιεί το αποτέλεσμα της επιτόπιας επιθεώρησης μέσω προφορικής σύνοψης των ευρημάτων, και διατυπώνει τη σύσταση του για την αναμενόμενη πιστοποίηση.
- Ο επιθεωρητής διευκρινίζει ότι οποιαδήποτε διαβούλευση με τρίτα μέρη πραγματοποιείται μετά την επιτόπια επιθεώρηση.
- Ο επιθεωρητής εξηγεί τα επόμενα βήματα (τι συμβαίνει σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα κριτήρια, τότε μπορεί η εγκατάσταση να αναμένει την απόφαση πιστοποίησης κ.λπ.).
- Ο επιθεωρητής υπενθυμίζει στην εγκατάσταση ότι ο ίδιος δεν λαμβάνει αποφάσεις πιστοποίησης.
- Ο επιθεωρητής υπενθυμίζει στην εγκατάσταση ότι μπορεί να ασκήσει ένσταση κατά των αποφάσεων σχετικά με την πιστοποίηση Green Key, και πού μπορεί να βρει την πολιτική παραπόνων και ενστάσεων του Green Key.

Η. ΕΚΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Μετά την επιτόπια επιθεώρηση, ο επιθεωρητής συμπληρώνει μια έκθεση επιθεώρησης χρησιμοποιώντας το τυποποιημένο έντυπο που παρέχεται από το Green Key.

Η έκθεση επιθεώρησης περιλαμβάνει τα εξής:

- Το όνομα και την τοποθεσία της εγκατάστασης.
- Την ημερομηνία και την ώρα (έναρξη και λήξη) της επιθεώρησης με σχόλια, εάν απαιτείται.
- Το όνομα του επιθεωρητή και της εταιρείας επιθεώρησης.
- Την κρίση του επιθεωρητή περί συμμόρφωσης για κάθε εφαρμοστέο/σχετικό κριτήριο του προτύπου πιστοποίησης Green Key.
- Την επιβεβαίωση του επιθεωρητή (όπου ισχύει) ότι η συμμόρφωση της εγκατάστασης με ορισμένα κριτήρια δεν είναι εφαρμόσιμα.
- Σχόλια/εξηγήσεις που υποστηρίζουν την κρίση του επιθεωρητή περί συμμόρφωσης.
- Αποδεικτικά στοιχεία που υποστηρίζουν την κρίση του επιθεωρητή περί συμμόρφωσης για κάθε κριτήριο (π.χ. έγγραφα, εικόνες, βίντεο κ.λπ.).
- Παραδείγματα ορθών πρακτικών και συστάσεις.

Οι κρίσεις του επιθεωρητή περί συμμόρφωσης θα διατυπώνονται με αμεροληψία, συνέπεια, ανεξαρτησία και χωρίς εξωτερικές πιέσεις (βλ. Παράρτημα Ε με την Πολιτική του Green Key σχετικά με την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα, την εμπιστευτικότητα, τη μη διάκριση, την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς).

Η έκθεση επιθεώρησης θα προετοιμάζεται ηλεκτρονικά, σύμφωνα με το πρότυπο του Green Key για τις εκθέσεις επιθεώρησης.

Τυχόν διαβουλεύσεις (πρόσθετες πληροφορίες/επιβεβαίωση) με εξωτερικούς ενδιαφερόμενους θα πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της σύνταξης της έκθεσης επιθεώρησης.

Η προθεσμία για τη σύνταξη της έκθεσης επιθεώρησης από τον επιθεωρητή είναι δέκα (10) εργάσιμες ημέρες μετά τη διεξαγωγή της επιθεώρησης. Η έκθεση επιθεώρησης πρέπει να υπογράφεται από τον επιθεωρητή.

Όσον αφορά τα αποδεικτικά στοιχεία που υποβάλλονται μαζί με την έκθεση επιθεώρησης και περιέχουν πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση, το Green Key και ο επιθεωρητής/η εταιρεία επιθεώρησης, θα διασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες αυτές αποθηκεύονται με ασφάλεια και παραμένουν εμπιστευτικές.

Όσον αφορά τα αποδεικτικά στοιχεία που υποβάλλονται μαζί με την έκθεση επιθεώρησης και περιέχουν οποιαδήποτε στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, το Green Key και ο επιθεωρητής/η εταιρεία επιθεώρησης, θα διασφαλίσουν ότι οι πληροφορίες αυτές αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις πολιτικές και τις διαδικασίες προστασίας δεδομένων του Green Key (πολιτική GDPR της ΕΕ ή/και οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων).

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) λαμβάνει και διατηρεί αντίγραφο της έκθεσης επιθεώρησης, για όσο χρονικό διάστημα η εγκατάσταση διατηρεί την πιστοποίηση Green Key (για τα προηγούμενα πέντε έτη) και για δύο έτη μετά τη λήξη της πιστοποίησης της εγκατάστασης.

Θ. ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο επιθεωρητής είναι υπεύθυνος για την αποστολή της ολοκληρωμένης έκθεσης επιθεώρησης στην αιτούσα εγκατάσταση, παρέχοντας της πέντε (5) εργάσιμες ημέρες για την υποβολή γραπτών σχολίων (που περιορίζονται στη διόρθωση πραγματικών λαθών, στη διευκρίνιση συγκεκριμένων περιγραφών κ.λπ.). Ο επιθεωρητής είναι υπεύθυνος για την επικοινωνία με την αιτούσα εγκατάσταση όσον αφορά την επίλυση των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης.

Εάν η έκθεση επιθεώρησης δείξει πλήρη συμμόρφωση με όλα τα ισχύοντα και απαιτούμενα κριτήρια, ο επιθεωρητής θα διαβιβάσει την τελική έκθεση επιθεώρησης στον Φορέα Πιστοποίησης για τελική εξέταση και απόφαση.

Εάν η έκθεση επιθεώρησης περιλαμβάνει μη συμμόρφωση με ένα έως πέντε (1-5) ισχύοντα και απαιτούμενα κριτήρια, ο επιθεωρητής θα ενημερώσει την αιτούσα εγκατάσταση σχετικά με τις μη συμμορφώσεις, και την ανάγκη διόρθωσής τους. Ο επιθεωρητής δεν επιτρέπεται να υποδείξει τις ακριβείς διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λάβει η εγκατάσταση. Η αιτούσα εγκατάσταση θα έχει στη διάθεσή της δύο μήνες για να διασφαλίσει ότι έχουν πραγματοποιηθεί όλες οι απαιτούμενες διορθώσεις, και ότι έχουν αποσταλεί τα αποδεικτικά στοιχεία συμμόρφωσης με τα κριτήρια. Ο επιθεωρητής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των στοιχείων, θα αξιολογήσει και θα επιβεβαιώσει τα αποδεικτικά στοιχεία. Στη συνέχεια, η τελική έκθεση επιθεώρησης αποστέλλεται στον Φορέα Πιστοποίησης για τελική εξέταση και απόφαση.

Εάν η έκθεση επιθεώρησης περιλαμβάνει μη συμμόρφωση με περισσότερα από πέντε (5) εφαρμοστέα και απαιτούμενα κριτήρια, ο επιθεωρητής οφείλει να ενημερώσει την αιτούσα εγκατάσταση σχετικά με τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και την ανάγκη διόρθωσής τους. Ο επιθεωρητής δεν επιτρέπεται να υποδείξει τις ακριβείς διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λάβει η εγκατάσταση. Η αιτούσα εγκατάσταση θα έχει στη διάθεσή της δύο μήνες για να διασφαλίσει ότι έχουν πραγματοποιηθεί όλες οι απαιτούμενες διορθώσεις και ότι έχουν αποσταλεί τα αποδεικτικά στοιχεία συμμόρφωσης με τα κριτήρια. Ο επιθεωρητής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των στοιχείων που υποβλήθηκαν, θα αξιολογήσει και θα διασφαλίσει τη διενέργεια επιτόπιας επιθεώρησης (με δαπάνες της αιτούσας εγκατάστασης). Σε περίπτωση που τα προσκομισθέντα αποδεικτικά στοιχεία δεν απαιτούν πρόσθετη επιτόπια επιθεώρηση, ο επιθεωρητής μπορεί να επιλέξει να αξιολογήσει και να επιβεβαιώσει τη διόρθωση, χωρίς να οργανώσει επιτόπια επιθεώρηση.

Η διόρθωση των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης (με τα σχόλια και τα αποδεικτικά στοιχεία που έχει κοινοποιήσει η εγκατάσταση, και τα οποία αποδεικνύουν ότι οι περιπτώσεις μη συμμόρφωσης έχουν αντιμετωπιστεί) θα πρέπει να καταχωρηθούν στην έκθεση επιθεώρησης, η οποία διαβιβάζεται στον Φορέα Πιστοποίησης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της.

6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μετά την έκθεση επιθεώρησης με τη γνωμοδότηση συμμόρφωσης του επιθεωρητή (συμπεριλαμβανομένης της διόρθωσης των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης), ο έλεγχος πιστοποίησης και η απόφαση θα αποτελέσουν τα τελικά στάδια για τον προσδιορισμό του κατά πόσον μια αιτούσα εγκατάσταση συμμορφώνεται με τα ισχύοντα και απαιτούμενα κριτήρια του Green Key και, ως εκ τούτου, είναι επιλέξιμη για τη λήψη της πιστοποίησης Green Key.

B. ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο έλεγχος της πιστοποίησης διενεργείται από τον Φορέα Πιστοποίησης ως τελικό στάδιο πριν από τη λήψη της απόφασης σχετικά με την πιστοποίηση Green Key. Ο έλεγχος πιστοποίησης περιλαμβάνει έλεγχο της συνοχής των κρίσεων του επιθεωρητή περί συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του Green Key. Ο έλεγχος της πιστοποίησης πραγματοποιείται ως επιθεώρηση εγγράφων για κάθε κριτήριο που ισχύει για την εγκατάσταση, επαληθεύοντας εάν η εγκατάσταση συμμορφώνεται με κάθε εφαρμοστέο κριτήριο και εάν ορισμένα κριτήρια δεν είναι εφαρμόσιμα. Ο έλεγχος της πιστοποίησης πρέπει να υποστηρίζεται από αποδεικτικά στοιχεία. Σε περίπτωση αμφιβολίας σχετικά με τη συμμόρφωση με ένα κριτήριο, η αιτούσα εγκατάσταση ή ο επιθεωρητής καλούνται να παράσχουν διευκρινίσεις και πρόσθετες πληροφορίες ή αποδεικτικά στοιχεία.

Η εξέταση του Φορέα Πιστοποίησης πρέπει επίσης να επιβεβαιώσει ότι η αιτούσα εγκατάσταση πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- Η αιτούσα εγκατάσταση έχει υποβάλει συμπληρωμένο έντυπο αίτησης καθώς και τα απαιτούμενα συμπληρωματικά έγγραφα.
- Η αιτούσα εγκατάσταση έχει υπογράψει τη Συμφωνία Πιστοποίησης.
- Η επιτόπια επιθεώρηση έχει διενεργηθεί εντός έξι (6) μηνών από την υποβολή, εκ μέρους της αιτούσας εγκατάστασης, του εντύπου αίτησης, των συμπληρωματικών εγγράφων και της υπογεγραμμένης Συμφωνίας Πιστοποίησης.
- Όλα τα κριτήρια του Green Key, τα οποία εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, έχουν αξιολογηθεί από τον επιθεωρητή, και έχει επαληθευτεί ότι η αιτούσα εγκατάσταση συμμορφώνεται με όλα.
- Τυχόν εκκρεμή ζητήματα μετά τις επιθεωρήσεις (από την προηγούμενη περίοδο πιστοποίησης) έχουν επιλυθεί, εφόσον ισχύει.
- Τυχόν εκκρεμείς καταγγελίες ή προσφυγές έχουν επιλυθεί.
- Η απόφαση πιστοποίησης λαμβάνεται εντός 12 μηνών από την υποβολή, από την αιτούσα εγκατάσταση, του εντύπου αίτησης, των συμπληρωματικών εγγράφων και της υπογεγραμμένης Συμφωνίας Πιστοποίησης.

Εάν η αιτούσα εγκατάσταση πληροί όλες τις απαιτήσεις κατά την επανεξέταση, ο Φορέας Πιστοποίησης χορηγεί την πιστοποίηση Green Key.

Εάν η αιτούσα εγκατάσταση δεν πληροί μία ή περισσότερες από αυτές τις απαιτήσεις, ο Φορέας Πιστοποίησης δεν χορηγεί την πιστοποίηση Green Key.

Ο έλεγχος και η απόφαση πιστοποίησης πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον Φορέα Πιστοποίησης εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την λήψη της έκθεσης επιθεώρησης.

Γ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) πρέπει να ενημερωθεί για την απόφαση πιστοποίησης εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της απόφασης από τον Φορέα Πιστοποίησης.

Σε περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης αποφασίσει να εκδώσει την πιστοποίηση Green Key σε μια εγκατάσταση, ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να αποστείλει τις ακόλουθες πληροφορίες στον Εθνικό Χειριστή του Green Key (ή στο Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) προκειμένου να τις διαβιβάσει στην πιστοποιημένη εγκατάσταση:

- Το πιστοποιητικό Green Key.
- Πληροφορίες σχετικά με άλλο διαθέσιμο υποστηρικτικό υλικό του Green Key.
- Πρόσβαση στο λογότυπο του Green Key, συμπεριλαμβανομένων των όρων χρήσης του λογότυπου.
- Αντίγραφο της έκθεσης ελέγχου με τυχόν συστάσεις.
- Αντίγραφο της αμοιβαία υπογεγραμμένης Συμφωνίας Πιστοποίησης.
- Πρόσβαση στην έρευνα ικανοποίησης για την επιθεώρηση του Green Key.
- Πληροφορίες σχετικά με την επιθεώρηση εγγράφων και άλλες απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης.
- Πληροφορίες σχετικά με την πολιτική αναστολής/ανάκλησης.
- Πληροφορίες σχετικά με την πολιτική καταγγελιών/προσφυγών.

Για τις πιστοποιημένες εγκαταστάσεις που έχουν επιδείξει εξαιρετικό επίπεδο συμμόρφωσης, πολύ πάνω από τις ελάχιστες απαιτήσεις, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα παρέχει μια επιπλέον αναγνώριση, πέραν του πιστοποιητικού Green Key.

Σε περίπτωση που η απόφαση είναι η μη χορήγηση του πιστοποιητικού Green Key σε μια εγκατάσταση, ο Εθνικός Χειριστής Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα συντάξει μια επιστολή προς την εγκατάσταση με το ακόλουθο περιεχόμενο:

- Αντίγραφο της έκθεσης επιθεώρησης και της απόφασης πιστοποίησης.
- Πρόσβαση στην έρευνα ικανοποίησης για την επιθεώρηση Green Key.

- Πληροφορίες σχετικά με την πολιτική καταγγελιών/προσφυγών.
- Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής νέας αίτησης για πιστοποίηση Green Key.

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) πρέπει να αποστέλλει τις πληροφορίες σχετικά με την απόφαση πιστοποίησης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των πληροφοριών από τον Φορέα Πιστοποίησης.

Δ. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να εκδώσει το πιστοποιητικό Green Key στο τυποποιημένο έντυπο που έχει καταρτίσει το Green Key International. Πρέπει να περιλαμβάνει τον αριθμό ταυτότητας Green Key, το όνομα και τη διεύθυνση της εγκατάστασης, το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, την περίοδο ισχύος (ημερομηνία έκδοσης και ημερομηνία λήξης), έναν κωδικό QR που παραπέμπει σε μια σύντομη περιγραφή σχετικά με το Green Key και την πιστοποίηση (συμπεριλαμβανομένης μιας νομικής δήλωσης αποποίησης ευθύνης ότι η συμμόρφωση βασίζεται σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης), το όνομα και την υπογραφή του Φορέα Πιστοποίησης καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του Εθνικού Χειριστή (ή της Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή).

Ε. ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η ισχύς της πιστοποίησης Green Key πρέπει να κοινοποιείται σαφώς στην πιστοποιημένη εγκατάσταση και να είναι διαθέσιμη στο κοινό. Η ισχύς της πιστοποίησης Green Key είναι 24 μήνες. Εάν μια πιστοποιημένη με το Green Key εγκατάσταση λειτουργεί μόνο εποχιακά, η πιστοποίηση Green Key εξακολουθεί να ισχύει για 24 μήνες, αλλά η εγκατάσταση θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Green Key μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου ή των περιόδων λειτουργίας της. Η περίοδος πιστοποίησης αρχίζει μόνο μετά την ημερομηνία της απόφασης πιστοποίησης.

Περίπου οκτώ μήνες πριν από την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα επικοινωνήσει με την πιστοποιημένη εγκατάσταση και θα την ενθαρρύνει να ανανεώσει την πιστοποίησή της· βλ. επίσης το Παράρτημα Ι με το χρονοδιάγραμμα του Green Key.

Η πολιτική του Green Key όσον αφορά τις αποφάσεις πιστοποίησης καθορίζει τη συνεχιζόμενη ισχύ της πιστοποίησης σύμφωνα με τους όρους υπό τους οποίους το Green Key μπορεί να αναστείλει ή να ανακαλέσει την πιστοποίηση (βλ. σημεία 7Γ-7Δ παρακάτω).

Σε πολύ συγκεκριμένες περιπτώσεις (για παράδειγμα μετά από φυσικές καταστροφές), ο Φορέας Πιστοποίησης μπορεί, κατ' εξαίρεση, να αποφασίσει να παρατείνει την περίοδο πιστοποίησης για μία ή περισσότερες εγκαταστάσεις.

Ζ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΗ ΦΑΣΗ 2026-2028

Δεδομένου ότι το Green Key, με το νέο αυτό εγχειρίδιο, αλλάζει τη διάρκεια ισχύος από 12 σε 24 μήνες, καθώς και τη συχνότητα των επιθεωρήσεων, θα ισχύσει η ακόλουθη μεταβατική ρύθμιση:

Εγκαταστάσεις που υποβάλλουν αίτηση πιστοποίησης για πρώτη φορά κατά την περίοδο 1 Οκτωβρίου 2026 - 31 Δεκεμβρίου 2027 – και – Εγκαταστάσεις που επανυποβάλλουν αίτηση πιστοποίησης κατά την περίοδο 1 Οκτωβρίου 2026 - 31 Δεκεμβρίου 2027 και θα έπρεπε να υποβληθούν σε επιτόπια επιθεώρηση (σύμφωνα με το ισχύον σύστημα πιστοποίησης):

Οι υποψήφιες εγκαταστάσεις θα διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τα νέα κριτήρια και θα ακολουθήσουν τις απαιτήσεις μετάβασης που σχετίζονται με τη συμμόρφωση με τα κατευθυντήρια κριτήρια. Οι υποψήφιες εγκαταστάσεις θα υποβληθούν σε επιτόπια επιθεώρηση που θα διενεργηθεί από ανεξάρτητο επιθεωρητή με πιστοποίηση από τον Φορέα Πιστοποίησης. Το πιστοποιητικό θα έχει ισχύ για περίοδο 2 ετών.

Επιχειρήσεις που υποβάλλουν αίτηση για επαναπιστοποίηση κατά την περίοδο 1 Οκτωβρίου 2026 – 31 Δεκεμβρίου 2027 και θα υποβληθούν σε έλεγχο εγγράφων (σύμφωνα με το ισχύον σύστημα πιστοποίησης):

Οι υποψήφιες εγκαταστάσεις θα διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με επιλεγμένα κριτήρια, όπως ορίζονται στις δραστηριότητες εποπτείας (νέο σύστημα). Οι υποψήφιες εγκαταστάσεις θα υποβληθούν σε έλεγχο συμμόρφωσης, ο οποίος θα επικυρωθεί και θα πιστοποιηθεί από τον Φορέα Πιστοποίησης. Το πιστοποιητικό θα έχει ισχύ για περίοδο ενός έτους (παράταση του ισχύοντος πιστοποιητικού).

Οι υποψήφιες επιχειρήσεις που έχουν υποβάλει αίτηση και έχουν ελεγχθεί πριν από τον Σεπτέμβριο του 2026 θα έχουν τη δυνατότητα να ολοκληρώσουν τη διαδικασία υποβολής της αίτησής τους σύμφωνα με τις προηγούμενες διαδικασίες του Green Key έως το τέλος του 2026.

Όλες οι επιχειρήσεις Green Key που έχουν πιστοποιηθεί πριν από την 1η Οκτωβρίου 2026, αλλά η πιστοποίησή τους λήγει μετά την 1η Οκτωβρίου 2026, πρέπει να έχουν υποβληθεί σε επιτόπια ή εξ αποστάσεως επιθεώρηση από τρίτο φορέα.

Η. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα διασφαλίζει ότι οι γενικές πληροφορίες για τις πιστοποιημένες εγκαταστάσεις καταχωρούνται στη διεθνή βάση δεδομένων του Green Key εντός μίας εβδομάδας από τη λήψη των πληροφοριών σχετικά με την πιστοποίηση. Ο κατάλογος των πιστοποιημένων εγκαταστάσεων είναι διαθέσιμος στο κοινό στον ιστότοπο του Green Key (χάρτης ή κατάλογος) κατά τη διάρκεια της περιόδου που κατέχουν πιστοποίηση.

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) πρέπει να διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες στη βάση δεδομένων διαχειρίζονται σύμφωνα με τους κανονισμούς περί προστασίας δεδομένων.

7. ΣΥΝΕΧΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πιστοποιημένη εγκατάσταση πρέπει να διατηρεί τη συμμόρφωση με το πρότυπο και τις απαιτήσεις πιστοποίησης Green Key κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της πιστοποίησης.

Η συμμόρφωση θα διασφαλίζεται με τον ακόλουθο τρόπο:

- Η Συμφωνία Πιστοποίησης του Green Key με την πιστοποιημένη εγκατάσταση περιέχει ρήτρα που τονίζει τις υποχρεώσεις της εγκατάστασης να διατηρεί τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Green Key κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος και να ενημερώνει το Green Key σε περίπτωση αλλαγών που ενδέχεται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση.
- Οι επιθεωρήσεις εγγράφων, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν εντός 8-14 μηνών μετά την πιστοποίηση, διεξάγονται και επαληθεύονται από τον Φορέα Πιστοποίησης προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι η πιστοποιημένη εγκατάσταση επιδεικνύει συνεχή συμμόρφωση με μια επιλογή κριτηρίων του Green Key.
- Το Green Key διαθέτει ένα σύστημα στον διεθνή ιστότοπό του που ενθαρρύνει τους επισκέπτες της εγκατάστασης και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη να παρέχουν ανατροφοδότηση στο Green Key σχετικά με τη συμμόρφωση της εγκατάστασης με τις απαιτήσεις πιστοποίησης.
- Το Green Key διαθέτει μηχανισμό για την ανταπόκριση σε παράπονα ή άλλου είδους ανατροφοδότηση από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο μέρος, διασφαλίζοντας ότι κάθε ανατροφοδότηση λαμβάνεται υπόψη (βλ. Κεφάλαιο 9).

B. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Κατά τη διάρκεια της διετούς περιόδου πιστοποίησης, όλες οι πιστοποιημένες εγκαταστάσεις πρέπει να συμμετέχουν σε επιθεώρηση εγγράφων. Στόχος των επιθεωρήσεων εγγράφων είναι η επιβεβαίωση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης με την πιστοποίηση Green Key σε επιλεγμένα κριτήρια.

Εντός 8-14 μηνών από την έκδοση της πιστοποίησης (βλ. επίσης το Παράρτημα Ι με το χρονοδιάγραμμα του Green Key), ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα επικοινωνήσει με την πιστοποιημένη εγκατάσταση για να ξεκινήσει την επιθεώρηση εγγράφων.

Οι επιθεωρήσεις εγγράφων περιλαμβάνουν την εξέταση και επαλήθευση εγγράφων που σχετίζονται με επιλεγμένα κριτήρια, όπως αυτά καθορίζονται από το Green Key (βλ. Παράρτημα Ζ). Η πιστοποιημένη εγκατάσταση πρέπει να αποστέλλει τις ζητούμενες πληροφορίες και την απαιτούμενη τεκμηρίωση στον Εθνικό Χειριστή του Green Key (ή στο Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) εντός της καθορισμένης προθεσμίας. Η πιστοποιημένη εγκατάσταση πρέπει επίσης να καταβάλει την ετήσια εισφορά του Green Key.

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα συλλέξει και θα διενεργήσει έναν βασικό έλεγχο για να διαπιστώσει εάν έχουν παραληφθεί οι απαιτούμενες πληροφορίες/τα απαιτούμενα έγγραφα. Εάν ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) διαπιστώσει ότι η εγκατάσταση δεν έχει παράσχει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, θα προταθεί στην πιστοποιημένη εγκατάσταση να παράσχει τις πρόσθετες πληροφορίες πριν προχωρήσει στη διαδικασία. Η πιστοποιημένη εγκατάσταση μπορεί να αποφασίσει να ζητήσει την επιβεβαίωση της πιστοποίησης από τον Φορέα Πιστοποίησης χωρίς να ακολουθήσει τη σύσταση του Εθνικού Χειριστή του Green Key (ή του Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής).

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) θα διαβιβάσει τις πληροφορίες στον Φορέα Πιστοποίησης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των απαιτούμενων πληροφοριών. Ο Φορέας Πιστοποίησης θα εξετάσει και θα επαληθεύσει τα έγγραφα και θα λάβει απόφαση σχετικά με τη συνεχιζόμενη συμμόρφωση. Ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να διασφαλίσει ότι επαληθεύεται η γνησιότητα των πληροφοριών που εξετάστηκαν.

Η απόφαση του Φορέα Πιστοποίησης σχετικά με τη συνεχιζόμενη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων εποπτείας, θα κοινοποιείται στην πιστοποιημένη εγκατάσταση και στο Green Key εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του υλικού από τον Φορέα Πιστοποίησης.

Εάν οι δραστηριότητες εποπτείας επιβεβαιώσουν την πλήρη συμμόρφωση με τα επιλεγμένα κριτήρια, ο Φορέας Πιστοποίησης θα ενημερώσει την πιστοποιημένη εγκατάσταση ότι μπορεί να συνεχίσει την πιστοποίηση. Εάν οι δραστηριότητες εποπτείας αποκαλύψουν μη συμμόρφωση με ένα ή περισσότερα από τα επιλεγμένα κριτήρια, η εγκατάσταση θα πρέπει να διορθώσει τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και να λάβει την έγκριση του Φορέα Πιστοποίησης. Η εγκατάσταση θα έχει στη διάθεσή της έναν μήνα για να διορθώσει αυτές τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης μετά τις δραστηριότητες εποπτείας και να λάβει την έγκριση του Φορέα Πιστοποίησης, διατηρώντας παράλληλα την πιστοποίησή της. Εάν οι μη συμμορφώσεις που διαπιστώθηκαν μετά τις δραστηριότητες εποπτείας δεν διορθωθούν και εγκριθούν από τον Φορέα Πιστοποίησης εντός ενός μήνα, η πιστοποίηση της εγκατάστασης θα ανασταλεί (βλ. Κεφάλαιο 7Γ). Εάν οι μη συμμορφώσεις δεν διορθωθούν κατά τη διάρκεια της αναστολής εντός της καθορισμένης προθεσμίας, η πιστοποίηση της εγκατάστασης θα ανακληθεί (βλ. Κεφάλαιο 7Δ).

Γ. ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

Οι αναστολές λαμβάνουν χώρα όταν ο Φορέας Πιστοποίησης κρίνει ότι μια εγκατάσταση δεν συμμορφώνεται πλέον με τις απαιτήσεις πιστοποίησης Green Key κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης. Μια αναστολή μπορεί να επιβληθεί μετά από ανατροφοδότηση από την πιστοποιημένη εγκατάσταση σχετικά με τη μη συμμόρφωσή της με τις απαιτήσεις του Green Key, μετά από επιθεώρηση εγγράφων που αποδεικνύει μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Green Key (και δεν έχουν διορθωθεί/εγκριθεί εντός ενός μήνα), ή/και μετά από επαληθευμένη ανατροφοδότηση/παράπονα που έχουν ληφθεί από επισκέπτες ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και αποδεικνύουν μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Green Key.

Ο σκοπός της αναστολής είναι διπλός:

- Να μειωθεί ο κίνδυνος για τη φήμη μιας εγκατάστασης που προβάλλει ότι διαθέτει πιστοποίηση αειφορίας, ενώ δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Green Key.

- Να δοθεί στην εγκατάσταση ένα εύλογο χρονικό διάστημα για να αποδείξει τη συμμόρφωσή της, πριν η πιστοποίησή της αποκατασταθεί ή ανακληθεί.

Η πολιτική του Green Key σχετικά με την αναστολή πιστοποιήσεων (βλ. Παράρτημα Η) περιλαμβάνει τα εξής:

- Τις περιστάσεις όπου η πιστοποίηση μιας εγκατάστασης αναστέλλεται από το Green Key.
- Τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις του Φορέα Πιστοποίησης μετά την αναστολή της πιστοποίησης.
- Τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις της εγκατάστασης μετά την αναστολή της πιστοποίησης.
- Τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις του Εθνικού Χειριστή του Green Key (ή του Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) μετά την αναστολή της πιστοποίησης.
- Την προθεσμία εντός της οποίας η εγκατάσταση πρέπει να αποδείξει εκ νέου τη συμμόρφωσή της με το κριτήριο ή τα κριτήρια ή/και άλλες σχετικές απαιτήσεις πιστοποίησης, ώστε να μπορεί να αποκατασταθεί η πιστοποίηση.
- Τις περιστάσεις που θα οδηγούσαν στη μετατροπή της αναστολής σε ανάκληση.

Κατά τη διάρκεια της αναστολής της πιστοποίησης, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) διασφαλίζει ότι η εγκατάσταση δεν περιλαμβάνεται ούτε εμφανίζεται ως πιστοποιημένη σε καμία λίστα ιστοσελίδων ή δημόσια αναφορά υπό τον άμεσο έλεγχο του Green Key. Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα ζητήσει επίσης από την εγκατάσταση να αφαιρέσει προσωρινά όλες τις αναφορές στο Green Key από το υλικό και τις επικοινωνίες της.

Δ. ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

Η ανάκληση μιας πιστοποίησης σημαίνει ότι η αρχική ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης μετατίθεται νωρίτερα, ώστε η πιστοποίηση να λήξει νωρίτερα. Αν και μπορεί να υπάρχουν και άλλοι λόγοι για την ανάκληση μιας πιστοποίησης, συνήθως εμπίπτουν σε μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Η εγκατάσταση δεν επιθυμεί πλέον να διατηρήσει την πιστοποίηση Green Key.
- Έχει σημειωθεί παραβίαση της Συμφωνίας Πιστοποίησης ή ένα από τα μέρη έχει καταγγείλει τη συμφωνία.
- Ο Φορέας Πιστοποίησης έχει νόμιμους λόγους και αποδεικτικά στοιχεία για την έλλειψη εμπιστοσύνης όσον αφορά τη συμμόρφωση της εγκατάστασης με το πρότυπο πιστοποίησης Green Key, μεταξύ άλλων εάν:
 - η εγκατάσταση δεν έλαβε διορθωτικά μέτρα μετά την αναστολή της πιστοποίησης

- η εγκατάσταση έχει υποστεί σημαντική αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας της ή αλλαγή ιδιοκτησίας που επηρεάζει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Green Key
- η εγκατάσταση έχει εμπλακεί σε δωροδοκία ή άλλη εγκληματική δραστηριότητα (όπως αποδεικνύεται από επίσημα στοιχεία)
- άλλοι, τεκμηριωμένοι λόγοι που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η συνέχιση της πιστοποίησης της εγκατάστασης θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη και την αξιοπιστία του προγράμματος Green Key, την έννοια της πιστοποίησης βιωσιμότητας ή/και οποιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου μέρους που εμπλέκεται στην πιστοποίηση βιωσιμότητας
- Νομοθετικές αλλαγές στην περιοχή όπου βρίσκεται η εγκατάσταση που εγείρουν σημαντικές ανησυχίες σχετικά με τη βιωσιμότητα (για παράδειγμα, μια περιοχή καταργεί περιβαλλοντική νομοθεσία στην οποία βασιζόταν το πρόγραμμα Green Key για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με ένα συγκεκριμένο κριτήριο, ή η τοπική αυτοδιοίκηση θεσπίζει νομοθεσία σχετικά με την εργασία ή τα ανθρώπινα δικαιώματα που θα μπορούσε να οδηγήσει σε εκμετάλλευση ή κακομεταχείριση του προσωπικού της εγκατάστασης).

Η πολιτική του Green Key σχετικά με την ανάκληση της πιστοποίησης (βλ. Παράρτημα Η) περιλαμβάνει τα εξής:

- τις περιστάσεις υπό τις οποίες ανακαλείται η πιστοποίηση
- τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις του Φορέα Πιστοποίησης όταν ανακαλείται η πιστοποίηση
- τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις της εγκατάστασης όταν ανακαλείται η πιστοποίηση
- τις ενέργειες και τις υποχρεώσεις του Εθνικού Χειριστή του Green Key (ή του Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) όταν ανακαλείται η πιστοποίηση
- τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί η εγκατάσταση προτού μπορέσει να επιχειρήσει εκ νέου την απόκτηση της πιστοποίησης Green Key (η προθεσμία που πρέπει να τηρηθεί ή τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν).

Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα μεριμνήσει εφεξής ώστε η εγκατάσταση να μην περιλαμβάνεται ούτε να εμφανίζεται ως πιστοποιημένη σε καμία λίστα ιστότοπων ή δημόσια αναφορά υπό τον άμεσο έλεγχο του Green Key. Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) θα ζητήσει επίσης από την εγκατάσταση να αφαιρέσει μόνιμα όλες τις αναφορές στο Green Key από το υλικό και τις επικοινωνίες της.

8. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Φορέας Πιστοποίησης πρέπει να διαθέτει μια νομικά δεσμευτική Συμφωνία Πιστοποίησης, την οποία κάθε εγκατάσταση αποδέχεται κατά την υποβολή της αίτησης για το Green Key. Η συμφωνία πιστοποίησης (βλ. Παράρτημα Γ) περιέχει ρήτρες που αφορούν τα εξής:

- Η εγκατάσταση θα διευκολύνει τη διενέργεια ελέγχων και δραστηριοτήτων ποιοτικού ελέγχου που απαιτούνται για την απόκτηση και τη διατήρηση της πιστοποίησης Green Key.
- Ο Φορέας Πιστοποίησης διατηρεί τον πλήρη έλεγχο των αποφάσεων που σχετίζονται με την έκδοση, την αναστολή και την ανάκληση πιστοποιήσεων.
- Οι υποχρεώσεις της εγκατάστασης όσον αφορά τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις πιστοποίησης Green Key κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης, καθώς και οι συνέπειες σε περίπτωση μη τήρησης της συμμόρφωσης (αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης).
- Οι υποχρεώσεις της εγκατάστασης σχετικά με τη χρήση του εμπορικού σήματος Green Key κατά τη διάρκεια της περιόδου πιστοποίησης (συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιείται το λογότυπο Green Key, του τρόπου με τον οποίο πρέπει να επιδεικνύεται το τυποποιημένο πιστοποιητικό Green Key ή άλλο υλικό, του τρόπου με τον οποίο διασφαλίζονται οι ορθές πληροφορίες σχετικά με το Green Key, του τρόπου με τον οποίο διασφαλίζεται ότι δεν θα υπάρξει παραποίηση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης Green Key κ.λπ.).
- Οι υποχρεώσεις αμφότερων των μερών όσον αφορά καταγγελίες από/σχετικά με την εγκατάσταση.
- Οι υποχρεώσεις αμφότερων των μερών όσον αφορά προσφυγές από την εγκατάσταση.
- Οι υποχρεώσεις αμφότερων των μερών όσον αφορά την εμπιστευτικότητα και την προστασία δεδομένων.
- Οι υποχρεώσεις αμφότερων των μερών όσον αφορά την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς.
- Οι υποχρεώσεις αμφότερων των μερών όσον αφορά την ενημέρωση του άλλου μέρους για αλλαγές (για παράδειγμα, πώς η εγκατάσταση πρέπει να κοινοποιεί αλλαγές στη λειτουργία της που ενδέχεται να επηρεάσουν τη συμμόρφωση ή να ενημερώνει το Green Key σχετικά με αλλαγές στα στοιχεία επικοινωνίας).

9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Το Green Key διαθέτει μια δημόσια πολιτική (βλ. Παράρτημα Θ) με τεκμηριωμένη διαδικασία σχετικά με τον τρόπο παραλαβής, αξιολόγησης και λήψης αποφάσεων για παράπονα και προσφυγές.

Η Πολιτική του Green Key διευκρινίζει τον κατάλληλο εξωτερικό φορέα που έχει την εξουσία και την ευθύνη για τη διαδικασία παραπόνων και προσφυγών, ανάλογα με τον τύπο του παραπόνου και της προσφυγής.

Ο Φορέας Πιστοποίησης καταγράφει και παρακολουθεί τα παράπονα και τις προσφυγές, καθώς και τις ενέργειες που επιλέγονται για την επίλυσή τους. Η τεκμηριωμένη διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

- Μόλις παραληφθεί ένα παράπονο ή μια προσφυγή, ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) επιβεβαιώνει την παραλαβή ενός επίσημου παραπόνου ή προσφυγής.
- Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες χωρίς Εθνικό Χειριστή) είναι υπεύθυνος για τη διαβίβαση της παραληφθείσας καταγγελίας/προσφυγής και των συμπληρωματικών πληροφοριών στον Φορέα Πιστοποίησης για περαιτέρω χειρισμό (εξέταση και λήψη απόφασης).
- Ο Φορέας Πιστοποίησης επιβεβαιώνει εάν η καταγγελία/προσφυγή αφορά τις δραστηριότητες πιστοποίησης που εμπίπτουν στο πλαίσιο του Green Key.
- Ο Φορέας Πιστοποίησης διασφαλίζει τη διερεύνηση της καταγγελίας/προσφυγής και τη λήψη απόφασης σχετικά με αυτήν.
- Ο Φορέας Πιστοποίησης κοινοποιεί την απόφαση στον Εθνικό Χειριστή του Green Key (ή στο Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής).
- Ο Εθνικός Χειριστής του Green Key (ή το Green Key International σε χώρες όπου δεν υπάρχει Εθνικός Χειριστής) παρέχει ανατροφοδότηση στον καταγγέλλοντα/προσφεύγοντα σχετικά με το αποτέλεσμα της διερεύνησης και την απόφαση που αφορά την καταγγελία/την προσφυγή.

10. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα Α: Έγγραφο σχετικά με τη διαδικασία προεπιλογής

Παράρτημα Β: Αίτηση πιστοποίησης και έντυπο επιθεώρησης

Παράρτημα Γ: Συμφωνία πιστοποίησης

Παράρτημα Δ: Μέθοδοι ελέγχου

Παράρτημα Ε: Πολιτική του Green Key σχετικά με την αμεροληψία, την αντικειμενικότητα, την εμπιστευτικότητα, τη μη διάκριση, την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Παράρτημα Ζ: Επιθεώρηση εγγράφων

Παράρτημα Η: Πολιτική του Green Key σχετικά με την αναστολή και την ανάκληση

Παράρτημα Θ: Πολιτική του Green Key σχετικά με τις καταγγελίες και τις προσφυγές

Παράρτημα Ι: Χρονοδιάγραμμα του Green Key για την υποβολή αιτήσεων, την περίοδο πιστοποίησης και την επανυποβολή αιτήσεων