



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## Περιεχόμενα

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ .....	3
2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ - ΠΡΟΤΥΠΑ .....	3
3. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	4
4. ΓΕΝΙΚΑ .....	4
4.1 ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ.....	4
4.1.2 ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	5
4.1.3 ΧΡΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΗΜΑΤΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	7
4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ .....	8
4.3 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ.....	9
4.4 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗΣ .....	9
4.5 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	10
4.6 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....	11
5. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	12
5.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ .....	12
5.2 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ.....	13
6. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΡΩΝ .....	14
6.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ COSMOCERT .....	14
6.1.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	14
6.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	14
6.1.3 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.....	15
6.2. ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ.....	16
6.2.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ.....	16
6.2.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ (ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ).....	16
6.2.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.....	17
7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ .....	17
7.1. ΓΕΝΙΚΑ .....	17
7.2. ΑΙΤΗΣΗ .....	18
7.3. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ.....	19

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	1 ΑΠΟ 38

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



**COSMOCERT Α.Ε.**

**ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

7.4.	ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ.....	21
7.5	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	27
7.6.	ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	27
7.7.	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	27
7.8	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ για την ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ.....	29
7.9	ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ.....	29
7.10	ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	29
7.11	ΛΗΞΗ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ Ή ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	30
7.12	ΑΡΧΕΙΑ.....	30
7.13	ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ.....	31
8.	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	32
9.	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	32
9.1	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΦΟΡΕΑ ΕΛΕΓΧΟΥ COSMOCERT.....	32
9.2	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΦΟΡΕΑ ΕΛΕΓΧΟΥ COSMOCERT.....	34
9.3	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ COSMOCERT ΩΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ (ΕΣΥΔ ΚΑΔ).....	35
9.4	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ.....	35
9.5	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ.....	36
9.6	ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	37
10.	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΤΥΠΩΝ/ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	37
11.	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ.....	38

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>2 ΑΠΟ 38</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων**

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο παρών κανονισμός πιστοποίησης αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει η COSMOCERT για τον έλεγχο και την πιστοποίηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση 216/2015 - ΦΕΚ 10/Β/9-1-2015, την Υπουργική Απόφαση 4418/2019 - ΦΕΚ 972/Β/21-3-2019 και τις τροποποιήσεις αυτών, το πρότυπο EN ISO/IEC 17065, τους Κανονισμούς και τις κατευθυντήριες οδηγίες του ΕΣΥΔ και τους Κανονισμούς Κατάταξης του ΞΕΕ. Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση της βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO/IEC 17065, της Εθνικής Νομοθεσίας καθώς και του Φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Η βεβαίωση συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης<sup>1</sup> που εκδίδεται κατόπιν επιτυχούς έκβασης της αξιολόγησης και καλύπτει τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων προτύπων (ISO 17065)/ της νομοθεσίας και ο Φορέας Πιστοποίησης (στο εξής **ΦΠ**) που την παρέχει έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (στο εξής **ΣΔΠ**) σε σχέση με τις προδιαγεγραμμένες για αυτήν απαιτήσεις.

## 2. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ - ΠΡΟΤΥΠΑ<sup>2</sup>

**ISO /IEC 17000** - Conformity assessment - Vocabulary and general principles

**ISO/IEC 17065**- Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services

### ΕΘΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Υ.Α.216/2015: Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων.

Η Υπουργική Απόφαση 216/2015 - ΦΕΚ 10/Β/9-1-2015, έχει τροποποιηθεί - συμπληρωθεί - αντικατασταθεί ή αναδιατυπωθεί, με τις διατάξεις των:

4	03.02.2021	<u>Υ.Α. 1142/2021 - ΦΕΚ 365/Β/2-2-2021</u>
3	31.10.2018	<u>Υ.Α.17352/2018 - ΦΕΚ 4822/Β/30-10-2018</u>
2	12.12.2017	<u>Υ.Α.21654/2017 - ΦΕΚ 4242/Β/5-12-2017</u>
1	21.10.2016	<u>Υ.Α. 19102/2016 - ΦΕΚ 3387/Β/20-10-2016</u>

<sup>1</sup> Η Βεβαίωση συνδρομής έχει χρήση μόνο ως εισηγητικό έγγραφο για την κατάταξη προς το ΞΕΕ και δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την τεκμηρίωση της συμμόρφωσης ή κάθε άλλη χρήση.

<sup>2</sup> Οποιαδήποτε αναφορά στο κείμενο σε Ευρωπαϊκή και Εθνική Νομοθεσία, πρότυπα, κανονιστικά κείμενα κ.λπ., νοείται «όπως τροποποιείται και ισχύει κάθε φορά».

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	3 ΑΠΟ 38

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Υπουργική Απόφαση 4418/2019 - ΦΕΚ 972/Β/21-3-2019: Έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης σε ξενοδοχεία, οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις καθώς και σε ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια - διαμερίσματα (ΕΕΔΔ) σε κατηγορίες αστερών και κλειδιών αντίστοιχα.

Νόμος 4276/2014: Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις.

Υπ' αριθμ. 23273/6-12-2016 έγγραφο του Υπουργείου Τουρισμού σε απάντηση αιτήματος του Ξ.Ε.Ε.: Διευκρίνιση ως προς συγκεκριμένο σημείο της διαδικασίας πιστοποίησης/ κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων.

## ΕΣΥΔ

Κατευθυντήρια Οδηγία για την Διαπίστευση κατά ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Σχετικά με το Σύστημα Κατάταξης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων & των Επιχειρήσεων Ενοικιαζομένων Δωματίων σε Αστέρια και Κλειδιά

## ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΜΗ ΚΥΡΙΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΛΕΙΔΙΩΝ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ του ΞΕΕ Για τους ΦΔΕΕ & Επιθεωρητές

### 3. ΟΡΟΙ – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα ISO 9000 Quality management systems Fundamentals and vocabulary και ISO/IEC 17000.

Οι συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι οι εξής:

ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης

ΞΕΕ: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας

### 4. ΓΕΝΙΚΑ

#### 4.1 ΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Η εταιρία με την επωνυμία «COSMOCERT ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» (στο εξής COSMOCERT) ιδρύθηκε το 2013 και λειτουργεί με τη νομική μορφή ανωνύμου εταιρίας με διάρκεια πενήντα ετών από τη σύστασή της και την ως άνω επωνυμία. Η έδρα της COSMOCERT είναι στην

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	4 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Αθήνα. Η COSMOCERT είναι καταχωρημένη στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο με αριθμό 127746001000 (και μπορεί να ελεγχθεί εδώ <https://www.businessregistry.gr/publicity/index> ).

Ο Φορέας πιστοποίησης COSMOCERT με βάση το ισχύον Καταστατικό του, το σύνολο των μετοχών του το κατέχει η μοναδική μέτοχος εταιρία «FoodChain ID Group, Inc.».

Η διοίκηση ασκείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρίας.

Οικονομικοί πόροι του Φορέα αποτελούν πάσης φύσεως επενδυτικά προγράμματα, επιχορηγήσεις, κληροδοσίες και κάθε έσοδο από οποιαδήποτε επιχειρηματική δράση του.

Η εταιρία COSMOCERT φέρει ασφάλεια αστικής ευθύνης (500.000€ κατ' ελάχιστο) για τις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει, η οποία προκύπτει μετά από την υποβολή φόρμας ανάλυσης κινδύνων στην ασφαλιστική εταιρία.

Η COSMOCERT είναι καταχωρημένη στο Μητρώο Φορέων για τη διενέργεια Ελέγχων και Επιθεωρήσεων του Ξ.Ε.Ε. και βρίσκεται αναρτημένη στον ιστότοπο του ΞΕΕ <https://cert.grhotels.gr/>, για τον έλεγχο των κριτηρίων κατάταξης και την έκδοση Τεχνική Έκθεσης και Βεβαίωσης συνδρομής προϋποθέσεων κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.

#### 4.1.2 ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η COSMOCERT συνάπτει συμφωνία συνεργασίας (έντυπο: Σύμβαση Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων, στο εξής θα καλείται ως «Σύμβαση») με κάθε πελάτη για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης που παρέχει. Σε αυτή τη συμφωνία περιλαμβάνονται όλες οι υπευθυνότητες των συμβαλλόμενων μερών.

Η Σύμβαση που υπογράφεται περιλαμβάνει εκτός των άλλων και τα ακόλουθα:

- Απαιτήση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με όλες τις απαιτήσεις πιστοποίησης και να εφαρμόζει οποιοσδήποτε αλλαγές υποδεικνύονται από την COSMOCERT.
- Απαιτήση ώστε ο πελάτης να υποχρεούται να διαθέσει όλη την απαραίτητη τεκμηρίωση, αρχεία και πρόσβαση σε απαραίτητο εξοπλισμό, τοποθεσία (-ες), περιοχή (-ες), προσωπικό και στοιχεία για υπερβολάβους, για την ομαλή διεξαγωγή των επιθεωρήσεων συμμόρφωσης. Επιπλέον επιτρέπει την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητών ΕΣΥΔ, εκπροσώπων ΞΕΕ-Υπουργείο Τουρισμού, κλπ.) κατά την διεξαγωγή των επιθεωρήσεων και διαθέτει σύστημα διερεύνησης παραπόνων.
- Απαιτήση ότι ο πελάτης διαφημίζει την πιστοποίησή του σύμφωνα με το πεδίο πιστοποίησης.
- Απαιτήση ώστε ο πελάτης δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του με τρόπο που μπορεί να δυσφημήσει την COSMOCERT και δεν κάνει κάποια σχετική δήλωση/διαφήμιση σχετικά με

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	5 ΑΠΟ 38

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

την πιστοποίηση του προϊόντος του που θα μπορούσε να θεωρηθεί από την COSMOCERT ως παραπλανητική ή μη εξουσιοδοτημένη.

- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να σταματά την χρήση και προώθηση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει κάποια αναφορά στην πιστοποίηση, σε περιπτώσεις όπου η πιστοποίηση έχει ανακληθεί, αποσυρθεί ή σταματήσει. Ο πελάτης υποχρεούται να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες όπως αυτές περιγράφονται στο παρόν έγγραφο (π.χ. επιστροφή εγγράφων συμμόρφωσης).
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης σε περίπτωση που χρειαστεί να παρέχει αντίγραφα της βεβαίωσης συμμόρφωσης σε τρίτα μέρη, αυτά θα πρέπει να αναπαράγονται χωρίς να αποκρύπτονται στοιχεία ή σελίδες της βεβαίωσης.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της COSMOCERT, όταν αναφέρεται στο καθεστώς πιστοποίησης του σε μέσα επικοινωνίας, όπως το διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να συμμορφώνεται με οποιεσδήποτε απαιτήσεις περιγράφονται στο σχήμα πιστοποίησης που σχετίζεται με την χρήση των σημάτων/λογοτύπων πιστοποίησης και σε πληροφορίες που σχετίζονται με την υπηρεσία.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να πρέπει να εφαρμόζει ένα σύστημα για την αναγνώριση, καταγραφή και διερεύνηση τυχόν παραπόνων σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία που παρέχει. Επιπλέον υποχρεούται να πρέπει εγγράφως να δώσει την συγκατάθεσή του στην COSMOCERT για την δημοσιοποίηση οποιουδήποτε παραπόνου τρίτου προσώπου που τον αφορά.
- Απαίτηση ώστε ο πελάτης να υποχρεούται να ενημερώνει την COSMOCERT, εντός μηνός, για κάθε σημαντική αλλαγή που αφορά:
  - a) το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας,
  - b) την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων),
  - c) τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις,
  - d) τις υπηρεσίες (αλλαγή στην κατηγορία κατάταξης σε αστέρια),
  - e) το σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	6 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

#### 4.1.3 ΧΡΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΗΜΑΤΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Μετά την επιτυχή αξιολόγηση των τουριστικών καταλυμάτων, αποστέλλεται στο ΞΕΕ η τεχνική έκθεση και η σχετική βεβαίωση συνδρομής. Τα λογότυπα της COSMOCERT αποστέλλονται στον πελάτη, εφόσον ζητηθούν. Το λογότυπο της COSMOCERT, αποτελεί περιουσία της COSMOCERT. Σε περίπτωση ανάκλησης της σχετικής διαπίστευσης της COSMOCERT, η COSMOCERT ενημερώνει άμεσα όλες τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις, για να σταματήσουν άμεσα τη χρήση του λογότυπου της COSMOCERT. Το λογότυπο της COSMOCERT χρησιμοποιείται αποκλειστικά από την επιχείρηση, στην οποία έχει αποσταλεί και δεν είναι μεταβιβάσιμο. Παραπλανητική ή κακή χρήση του λογότυπου της COSMOCERT, ισοδυναμεί με Μη Συμμόρφωση και προκαλεί την αναστολή της Βεβαίωσης Συνδρομής. Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις από την COSMOCERT μπορούν να χρησιμοποιούν το λογότυπο της COSMOCERT στη διεπιχειρησιακή τους επικοινωνία, σε διαφημιστικές εκτυπώσεις, έντυπα, σε υλικό και ηλεκτρονικές απεικονίσεις. Το λογότυπο της COSMOCERT δε θα χρησιμοποιείται ποτέ πάνω σε διαφημιστικά αντικείμενα, είδη ενδυμασίας ή κάθε είδους εξαρτήματα, κάθε είδους τσάντες, ή αντικείμενα προσωπικής περιποίησης, ή σε σχέση με υπηρεσίες του τουριστικού καταλύματος.

Το λογότυπο COSMOCERT πρέπει πάντα να λαμβάνεται από την COSMOCERT. Αυτό θα αποτελεί εγγύηση ότι φέρει το ακριβές χρώμα και μέγεθος, όπως φαίνεται παρακάτω:



α. CMYK: 85.20.91.6 - RGB: 9.137.69 - PANTONE: 356

β. Η χρησιμοποίηση των λογότυπων της COSMOCERT μπορεί να γίνει σε διάφορα μεγέθη ανάλογα με τον διαθέσιμο χώρο, όμως το ελάχιστο μέγεθος, δεν επιτρέπεται να είναι μικρότερο των 10 χιλιοστών.

Η επιχείρηση, εφόσον χρησιμοποιεί, το λογότυπο της COSMOCERT, οφείλει να το χρησιμοποιεί με τις συγκεκριμένες αναλογίες και χρωματισμούς που παραδίδεται από την COSMOCERT, κατόπιν επικοινωνίας.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	7 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό της COSMOCERT, είναι πρόθυμο να βοηθήσει την επιχείρηση πριν τη χρησιμοποίηση των λογοτύπων, προκειμένου να εξασφαλιστεί η σωστή εφαρμογή της παρούσης παραγράφου. Η χρήση του λογοτύπου της COSMOCERT είναι προαιρετική.

#### 4.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

Όλες οι δραστηριότητες πιστοποίησης γίνονται με τρόπο αμερόληπτο (Διαδικασία QMS.P150 & Πολιτική Αμεροληψίας).

Η ανεξαρτησία της COSMOCERT εξασφαλίζεται από το καταστατικό της (δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες), την οργανωτική της διάρθρωση αλλά και από τον παρόν έγγραφο, το οποίο προβλέπει την ανεξάρτητη λειτουργία των επιθεωρητών και του αρμόδιου προσωπικού που εμπλέκεται στην πιστοποίηση. Επίσης, διασφαλίζεται με τις δηλώσεις αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας, πως δεν υπάρχει ουδεμία διασύνδεση του συνόλου του προσωπικού (επιθεωρητών, αξιολογητών, Υπευθύνων κ.λπ.) με τις υπό αξιολόγηση επιχειρήσεις. Η COSMOCERT, είναι ιδιωτική επιχείρηση της οποίας την αμεροληψία εγγυάται η λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας. Όλα τα στελέχη και οι εξωτερικοί συνεργάτες της COSMOCERT υπογράφουν την Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας και δεν επιτρέπουν σε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να θέσουν σε κίνδυνο την αμεροληψία.

Η COSMOCERT αναγνωρίζει, αναλύει και τεκμηριώνει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των συγκρούσεων που προκύπτουν από τις σχέσεις της (έντυπο: Impartiality Assessment (acc. § 4.2.3 ISO 17065)).

Ωστόσο, όταν μια συγκεκριμένη σχέση αποτελεί κίνδυνο για την αμεροληψία, η COSMOCERT την τεκμηριώνει και αποδεικνύει στην Επιτροπή Αμεροληψίας πώς εξαλείφει ή ελαχιστοποιεί τέτοιου είδους κινδύνους. Η COSMOCERT προβαίνει ετησίως στην ανάλυση της επικινδυνότητας αμεροληψίας, καταγράφοντας τα αποτελέσματα στο έντυπο ASSESSMENT OF DECLARATION OF CONFIDENTIALITY & IMPARTIALITY. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάποια παράβαση της αμεροληψίας από οποιοδήποτε στέλεχος ή συνεργάτη της COSMOCERT, ενημερώνεται άμεσα η Επιτροπή Αμεροληψίας και παράλληλα ενεργοποιείται η Διαδικασία ΜΣ-ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ.

Η Ανώτατη Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάξει την αμεροληψία των επιθεωρήσεων και υπογράφουν και τα μέλη της τη Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας.

Όλοι όσοι εμπλέκονται έμμεσα ή άμεσα με την διεργασία της επιθεώρησης, υπογράφουν τη Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	8 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Η COSMOCERT δεν διαθέτει άλλες εταιρείες υπό τον έλεγχο της ώστε να υπάρχει μεγαλύτερος κίνδυνος για την αμεροληψία.

Η απαίτηση της παραγράφου 4.2.8 του προτύπου ISO/IEC 17065 δεν εφαρμόζεται καθώς η COSMOCERT δεν διαθέτει άλλες εταιρείες υπό τον έλεγχο της.

Η COSMOCERT δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για συστήματα προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών με βάση το πρότυπο ISO/IEC 17065 όπως και για τις υπόλοιπες διαπιστευμένες υπηρεσίες της. Αυτό είναι εμφανές και στο καταστατικό της COSMOCERT.

Όλα τα στελέχη/συνεργάτες της COSMOCERT που συμμετέχουν στις διεργασίες επιθεώρησης / αξιολόγησης και απόφασης πιστοποίησης, δεν έχουν παράσχει συμβουλευτικές υπηρεσίες τα τελευταία δύο (2) έτη στις επιθεωρούμενες επιχειρήσεις. Αυτό διασφαλίζεται και με την υπογραφή της Δήλωσης Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση που αναγνωριστεί οποιοσδήποτε κίνδυνος για την αμεροληψία που πηγάζει από ενέργειες άλλων προσώπων, φορέων ή οργανισμών ενεργοποιείται η Επιτροπή Αμεροληψίας για την διερεύνηση και επίλυση του προβλήματος.

Όλα τα στελέχη/συνεργάτες της COSMOCERT (εσωτερικοί/εξωτερικοί), δρούν με αμερόληπτο τρόπο και υπογράφουν τη Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας.

#### 4.3 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ

Η COSMOCERT διαθέτει ασφαλιστήριο συμβόλαιο εν ισχύ για την κάλυψη της αστικής ευθύνης στη χώρα όπου δραστηριοποιείται. Το ύψος του ασφαλισμένου κεφαλαίου της επαγγελματικής ευθύνης ανέρχεται στα 500.000€ κατ' ελάχιστο.

Η COSMOCERT είναι οικονομικά ανεξάρτητος φορέας με τα έσοδά της να προέρχονται από τις υπηρεσίες πιστοποίησης. Πριν την πραγματοποίηση οποιασδήποτε επιθεώρησης, διασφαλίζεται ότι υπάρχει μια νομικά εκτελεστέα συμφωνία (έντυπο: Σύμβαση) με την επιθεωρούμενη επιχείρηση που διασφαλίζει την οικονομική τακτοποίηση των υποχρεώσεων της.

#### 4.4 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗΣ

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες λειτουργίας της COSMOCERT δεν κάνουν διακρίσεις όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται.

Οι υπηρεσίες μας περιγράφονται δημόσια μέσω της ιστοσελίδας μας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και κάθε ενδιαφερόμενος (χωρίς διακρίσεις) μπορεί να υποβάλει αίτηση για πιστοποίηση συμπληρώνοντας το έντυπο Αίτηση Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων που διατίθεται δημόσια ([www.cosmocert.gr](http://www.cosmocert.gr)) και ατελώς από την COSMOCERT.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	9 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Η πρόσβαση στο παρόν έγγραφο και στις πληροφορίες για την πιστοποίηση παρέχεται σε όλες, ανεξαρτήτως μεγέθους και αντικειμένου επιχειρήσεις που επιθυμούν την πιστοποίηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων τους από την COSMOCERT. Δεν γίνεται διάκριση ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, την συμμετοχή σε κάποια ένωση ή ομάδα ή τον αριθμό των πιστοποιήσεων που έχουν ήδη εκδοθεί.

**Σημείωση:** Η COSMOCERT δύναται να απορρίψει μια αίτηση σε περιπτώσεις επιχειρήσεων που υπάρχει σοβαρός λόγος, όπως π.χ. οποιαδήποτε εμπλοκή της επιχείρησης με παράνομες δραστηριότητες που υπονομεύουν την εγκυρότητα της πιστοποίησης που ζητείται ή χορηγείται, η επιχείρηση να συμμετέχει σε παράνομες δραστηριότητες που θεωρούνται ότι βλάπτουν τη φήμη της COSMOCERT, η επιχείρηση να συμμετέχει σε παράνομες δραστηριότητες/δραστηριότητες εξαπάτησης, η επιχείρηση να έχει ιστορικό επαναλαμβανόμενων Μη Συμμορφώσεων σε απαιτήσεις πιστοποίησης και άλλες παρόμοιες περιπτώσεις.

Η COSMOCERT στα πλαίσια του πεδίου πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια, κοινοποιεί ελεύθερα τις πληροφορίες που αφορούν τις απαιτήσεις αξιολόγησης, ανασκόπησης και απόφασης (εφόσον απαιτείται από το Σχήμα Πιστοποίησης). Σε αυτή την περίπτωση, η COSMOCERT συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

#### 4.5 ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η COSMOCERT εφαρμόζει την Πολιτική Εμπιστευτικότητας και τη Διαδικασία QMS.P150 και είναι υπεύθυνη μέσα από τις νομικά εκτελεστές συμφωνίες (Συμβάσεις) με τους πελάτες της, για τις πληροφορίες που λαμβάνονται ή δημιουργούνται κατά τις δραστηριότητες πιστοποίησης. Εκτός από τις πληροφορίες που ο πελάτης κάνει δημόσια διαθέσιμες, ή όταν συμφωνηθεί μεταξύ COSMOCERT και πελάτη, όλες οι υπόλοιπες πληροφορίες θεωρούνται εμπιστευτικές και θα πρέπει να χειριστούν ως τέτοιες. Η COSMOCERT θα ενημερώνει τον πελάτη για την διάθεση της να δημοσιοποιήσει κάποιες από αυτές τις πληροφορίες.

Όταν η COSMOCERT υποχρεώνεται από τον Νόμο ή εξουσιοδοτείται από τους όρους της Σύμβασης να κοινοποιήσει εμπιστευτικές πληροφορίες, ο πελάτης ή το πρόσωπο που εμπλέκεται θα ειδοποιείται για το είδος των πληροφοριών που θα κοινοποιηθούν, εκτός και αν απαγορεύεται από τον Νόμο.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	10 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Πληροφορίες σχετικές με τους πελάτες που έχουν αποκτηθεί μέσω άλλων πηγών (πλην πελατών), π.χ. Δημόσιες αρχές ή κάποιο πρόσωπο που έχει κάποιο παράπονο, θα χειρίζονται ως εμπιστευτικές.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Τα παραπάνω, σύμφωνα με τον Κανονισμό Κατάταξης του ΞΕΕ και την ΕΣΥΔ ΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ, δεν ισχύουν για το Υπουργείο Τουρισμού και τις Υπηρεσίες του, τις αρμόδιες αρχές, το Ε.ΣΥ.Δ και το ΞΕΕ.

#### 4.6 ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η COSMOCERT διατηρεί (μέσω του website της [www.cosmocert.gr](http://www.cosmocert.gr) ή/και στα αρχεία της) και θα κοινοποιεί κατόπιν σχετικού γραπτού αιτήματος τα παρακάτω:

- α) πληροφορίες (ή αναφορά σε) σχετικά με το εκάστοτε σχήμα πιστοποίησης, για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια, συμπεριλαμβανομένων και των διαδικασιών αξιολόγησης, κανόνες και διαδικασίες για την χορήγηση, την διατήρηση, την επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής, για την αναστολή, για την ανάκληση ή για τη μη χορήγηση της πιστοποίησης (κοινοποίηση μέσω του παρόντος εγγράφου που βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της COSMOCERT),
- β) μια περιγραφή του τρόπου με τον οποίο η COSMOCERT χρηματοδοτείται (Σημείωση: από τους πελάτες της) και γενικές πληροφορίες σχετικά με τα κόστη πιστοποίησης, όπως υπάρχουν στα Οικονομικά Στοιχεία της ιστοσελίδας της COSMOCERT (κοινοποίηση μέσω του παρόντος εγγράφου που βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της COSMOCERT) για τους πιθανούς (σε διαδικασία αίτησης) και τους υπάρχοντες πελάτες.
- γ) μια περιγραφή με τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των επιχειρήσεων που έχουν καταθέσει αίτηση ή είναι υπάρχοντες πελάτες, συμπεριλαμβανομένων απαιτήσεων, περιορισμών στην χρήση του ονόματος της COSMOCERT και των σημάτων/λογοτύπων της COSMOCERT καθώς και στους τρόπους με τους οποίους θα πρέπει να παρουσιάζεται / διαφημίζεται η πιστοποίηση που έχει χορηγηθεί, (κοινοποίηση μέσω του παρόντος εγγράφου που βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της COSMOCERT) και
- δ) πληροφορίες σχετικά με την διαχείριση παραπόνων και ενστάσεων, (κοινοποίηση μέσω του παρόντος εγγράφου που βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα της COSMOCERT και μέσω της ιστοσελίδας της COSMOCERT).

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	11 ΑΠΟ 38

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων**

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 5. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

### 5.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι δραστηριότητες πιστοποίησης δομούνται και διαχειρίζονται με τρόπο που διασφαλίζεται η αμεροληψία, σύμφωνα με τη Διαδικασία QMS.P150\_ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ.

Η COSMOCERT διαθέτει τεκμηριωμένο οργανόγραμμα και περιγραφές θέσεων εργασίας για όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό και τις σχετιζόμενες επιτροπές (εάν υπάρχουν) (Διαδικασία QMS.P210).

Η COSMOCERT έχει τεκμηριώσει την οργανωτική της δομή, μέσα από το οργανόγραμμά της, τις περιγραφές θέσεων εργασίας τα άτομα/ όργανα που έχουν την ευθύνη / αρμοδιότητα / εξουσιοδότηση για τα παρακάτω:

- α) την ανάπτυξη των πολιτικών που αφορούν τη λειτουργία του φορέα πιστοποίησης (CEO),
- β) την εποπτεία της εφαρμογής των πολιτικών και των διαδικασιών (Συμβούλιο Διοίκησης),
- γ) την εποπτεία των οικονομικών του φορέα πιστοποίησης (CEO),
- δ) την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων πιστοποίησης (CEO),
- ε) την ανάπτυξη των απαιτήσεων της πιστοποίησης (QAM),
- στ) την επιθεώρηση (επιθεωρητές Hotel),
- ζ) την ανασκόπηση (αξιολογητές Hotel),
- η) τις αποφάσεις για την πιστοποίηση (Υπεύθυνος Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων),
- θ) την εξουσιοδότηση σε επιτροπές πιστοποίησης ή πρόσωπα, όταν απαιτείται, για την ανάληψη εκτέλεσης συγκεκριμένων δραστηριοτήτων (ανάλογα με τις θέσεις για εξουσιοδοτήσεις-αναλυτική αναφορά στο QMS.210\_ANNEX I-Job Descriptions),
- ι) τις συμβάσεις (CEO),
- κ) τη διάθεση επαρκών πόρων για τις δραστηριότητες πιστοποίησης (CEO),
- λ) την ανταπόκριση σε παράπονα και ενστάσεις (Συμβούλιο Διοίκησης),
- μ) τις απαιτήσεις επαγγελματικής επάρκειας προσωπικού (Υπεύθυνος Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων) και
- ν) το σύστημα διαχείρισης του φορέα πιστοποίησης (QAM).

Η COSMOCERT δεν συστήνει επιτροπές που εμπλέκονται στη διεργασία της πιστοποίησης (δηλ. ανασκόπηση αίτησης, αξιολόγηση/επιθεώρηση, ανασκόπηση, απόφαση πιστοποίησης, επιτήρηση (εφόσον απαιτείται από το Σχήμα Πιστοποίησης)). Λεπτομέρειες σχετικά με την λειτουργία και τα καθήκοντα αυτών των επιτροπών πιστοποίησης, εφόσον αποφασισθεί να συσταθούν, θα

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	12 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

αναφέρονται σε κανονισμό και τα μέλη δεν πρέπει να υφίστανται οποιαδήποτε εμπορική, χρηματοοικονομική ή άλλη πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει τις αποφάσεις τους. Η COSMOCERT έχει το δικαίωμα να ορίζει και να παύει μέλη αυτών των επιτροπών, όταν απαιτείται.

## 5.2 ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

Η COSMOCERT διασφαλίζει την αμεροληψία σε κάθε της δραστηριότητα (βλέπε παρ. 4.2.2 του παρόντος εγγράφου). Κυριότερο όργανο της COSMOCERT για την διασφάλιση της αμεροληψίας είναι η Επιτροπή Αμεροληψίας (έγγραφο: QMS.P150\_Annex I\_Επιτροπή Αμεροληψίας– Συγκρότηση, Ρόλοι και Αρμοδιότητες)

Η Επιτροπή Αμεροληψίας της COSMOCERT διαθέτει:

- α) μια ισορροπημένη εκπροσώπηση των σημαντικών ενδιαφερόμενων μερών, με τρόπο που δεν κυριαρχεί κάποιο συμφέρον.
- β) πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να μπορεί να εκτελεί τα καθήκοντα της.

Η Επιτροπή Αμεροληψίας έχει το δικαίωμα να αναλαμβάνει ανεξάρτητη δράση (ενημέρωση αρμόδιων αρχών, ΕΣΥΔ, ΞΕΕ, μετόχου, κ.λπ. ενδιαφερόμενα μέρη) εάν η διοίκηση της COSMOCERT δεν ακολουθεί τις υποδείξεις της. Στη λήψη κατάλληλων μέτρων, οι απαιτήσεις εχεμύθειας του 4.5 που αφορούν τον πελάτη και το φορέα πιστοποίησης πρέπει να τηρούνται. Τα εισερχόμενα δεδομένα που αντίκεινται με τις λειτουργικές διαδικασίες του φορέα πιστοποίησης ή άλλων υποχρεωτικών απαιτήσεων δεν θα πρέπει να ακολουθούνται. Η Διοίκηση θα πρέπει να τεκμηριώνει την αιτιολόγηση της απόφασης και να διατηρεί την τεκμηρίωση για ανασκόπηση από το κατάλληλο προσωπικό.

Εαν και κάθε συμφέρον δεν μπορεί να εκπροσωπείται στην Επιτροπή Αμεροληψίας, ο φορέας πιστοποίησης θα πρέπει να προσδιορίζει και να προσκαλεί τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1 Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορεί να περιλαμβάνουν τους πελάτες του φορέα πιστοποίησης, τους πελάτες των πελατών, κατασκευαστές, προμηθευτές, χρήστες, εμπειρογνώμονες αξιολόγησης της συμμόρφωσης, εμπορικές ή βιομηχανικές ενώσεις, κρατικούς κανονιστικούς ή άλλους φορείς και μη κυβερνητικές οργανώσεις. Στο μηχανισμό μπορεί να είναι επαρκής η ύπαρξη ενός αντιπροσώπου από κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2 Η εκπροσώπηση των μερών μπορεί να περιοριστεί, ανάλογα με τη φύση του σχήματος πιστοποίησης.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	13 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 6. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠÓΡΩΝ

### 6.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ COSMOCERT

#### 6.1.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η COSMOCERT διαθέτει επαρκή αριθμό επιθεωρητών / αξιολογητών καθώς και προσωπικού πιστοποίησης σχετικά με τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τον έλεγχο και επιθεώρηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων και τα σχετικά πρότυπα και κανονιστικά κείμενα.

Το προσωπικό της COSMOCERT είναι καταρτισμένο για τις λειτουργίες που εκτελεί, συμπεριλαμβανομένης και της έκφρασης τεχνικών κρίσεων, την χάραξη πολιτικών και την εφαρμογή τους (διαδικασία QMS.P210).

Το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένου και των μελών των εκάστοτε Επιτροπών, προσωπικό εξωτερικών φορέων καθώς και υπεργολάβοι/συνεργάτες, διατηρούν την εμπιστευτικότητα όλων των πληροφοριών που ελήφθησαν ή δημιουργήθηκαν κατά την υλοποίηση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης.

#### 6.1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΕΜΠΛΕΚΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η COSMOCERT έχει καθιερώσει, διατηρεί και εφαρμόζει, τεκμηριωμένη διαδικασία QMS.P210 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ για την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της (εκπαίδευση προσωπικού, αξιολόγηση επιθεωρητών κ.λ.π) που εμπλέκονται στην διεργασία της πιστοποίησης. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων και τα ακόλουθα:

- να καθορίζει τα κριτήρια για την επαγγελματική επάρκεια του προσωπικού για κάθε λειτουργία της διεργασίας πιστοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις των εθνικών κανονιστικών εγγράφων που διέπουν την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων,
- να προσδιορίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες και να παρέχει, αναλόγως, προγράμματα κατάρτισης στις διεργασίες πιστοποίησης, στις απαιτήσεις, στις μεθοδολογίες, στις δραστηριότητες και στις άλλες σχετικές απαιτήσεις των εθνικών κανονιστικών εγγράφων, που διέπουν την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων,
- να αποδεικνύει ότι το προσωπικό έχει τις απαιτούμενες ικανότητες για τα καθήκοντα και τις ευθύνες που αναλαμβάνει,
- να εξουσιοδοτεί επίσημα το προσωπικό για τις λειτουργίες της διεργασίας πιστοποίησης και
- να παρακολουθεί τις επιδόσεις του προσωπικού.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	14 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Το προσωπικό που διενεργεί τις επιθεωρήσεις για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων:

- α) λαμβάνει στον τομέα της αρμοδιότητάς του κατάλληλη κατάρτιση που να του επιτρέπει να ασκεί τα καθήκοντά του με επάρκεια και να διενεργεί τους ελέγχους/επιθεωρήσεις με συνεπή τρόπο·
- β) τηρείται ενήμερο των εξελίξεων στον τομέα της αρμοδιότητάς του και λαμβάνει τακτικά πρόσθετη κατάρτιση αναλόγως των απαιτήσεων· και

Η COSMOCERT διατηρεί στα αρχεία της, φακέλους (ηλεκτρονικούς) του εμπλεκόμενου προσωπικού στις δραστηριότητες πιστοποίησης με τα ακόλουθα περιεχόμενα:

- α) όνομα και διεύθυνση,
- β) εργοδότη(ες) και τη θέση που κατέχει, μέσω του βιογραφικού σημειώματος κυρίως,
- γ) εκπαιδευτικά προσόντα και επαγγελματική κατάσταση,
- δ) εμπειρία και κατάρτιση,
- ε) αξιολόγηση της επαγγελματικής επάρκειας του,
- στ) παρακολούθηση των επιδόσεών του,
- ζ) εξουσιοδοτήσεις που διαθέτει στην COSMOCERT και
- η) ημερομηνία της πιο πρόσφατης ενημέρωσης κάθε αρχείου.

### 6.1.3 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όλο το μόνιμο και εξωτερικά συνεργαζόμενο προσωπικό έχει υπογράψει σύμβαση συνεργασίας με την COSMOCERT καθώς και Δηλώσεις Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας, με τις οποίες δηλώνουν:

- α) ότι συμμορφώνονται με τους κανόνες που θέτει η COSMOCERT, συμπεριλαμβανομένων αυτών για την εμπιστευτικότητα και την ανεξαρτησία από εμπορικά ή άλλα συμφέροντα,
- β) αν έχουν προηγούμενη ή παρούσα σχέση οι ίδιοι ή τυχόν εργοδότες τους με:
  - 1. προμηθευτή ή σχεδιαστή προϊόντων, ή
  - 2. πάροχο ή υπεύθυνο που αναπτύσσει υπηρεσίες, ή
  - 3. κάποιον που χειρίζεται ή αναπτύσσει διεργασίες,
- γ) να αποκαλύψουν οποιαδήποτε περίπτωση γνωστή σε αυτούς, η οποία μπορεί να αποτελέσει για τους ίδιους ή την COSMOCERT σύγκρουση συμφερόντων.

Ο Φορέας Πιστοποίησης, όπως και οι επιθεωρητές του, δεν εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο στη διαδικασία αδειοδότησης του υπό κατάταξη καταλύματος και απέχουν από κάθε άλλη δραστηριότητα που υποκρύπτει σύγκρουση συμφερόντων ως προς την ελεγχόμενη επιχείρηση.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	15 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Επίσης, η COSMOCERT αναγνωρίζει τους κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες ή την σχέση που έχει με κάθε συνεργάτη του στο έντυπο ASSESSMENT OF DECLARATION OF CONFIDENTIALITY & IMPARTIALITY.

## 6.2. ΠΟΡΟΙ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

### 6.2.1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ

Όταν η COSMOCERT πραγματοποιεί δραστηριότητες αξιολόγησης/επιθεώρησης, είτε με εσωτερικούς πόρους είτε με άλλους πόρους που βρίσκονται υπό τον άμεσο έλεγχο της, εκπληρώνει όλες τις απαιτήσεις των εφαρμοζόμενων προτύπων (π.χ. ISO/ IEC 17025 για δοκιμές, ISO/ IEC 17020 για ελέγχους, ISO/ IEC 17021 για συστήματα διαχείρισης). Όλοι οι αξιολογητές/επιθεωρητές που περιγράφονται ανωτέρω συμμορφώνονται πλήρως με τις απαιτήσεις αμεροληψίας κάθε προτύπου.

### 6.2.2 ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ (ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΕΣ)

Η COSMOCERT δεν χρησιμοποιεί γενικά υπεργολάβους για τις δραστηριότητες αξιολόγησης που αναλαμβάνει. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσει υπεργολάβους, αυτοί θα πρέπει να συμμορφώνονται με τα εκάστοτε εφαρμοζόμενα πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 17065 για προϊόντα/διεργασίες/υπηρεσίες, ISO/IEC 17025 για δοκιμές, ISO/IEC 17020 για ελέγχους, ISO/IEC 17021-1 για συστήματα διαχείρισης). Όλοι οι αξιολογητές/επιθεωρητές που περιγράφονται ανωτέρω συμμορφώνονται πλήρως με τις απαιτήσεις αμεροληψίας κάθε προτύπου.

Εάν οι δραστηριότητες επιθεώρησης ανατίθενται υπεργολαβικά σε μη-ανεξάρτητους φορείς, η COSMOCERT θα διατηρεί αρχεία που αποδεικνύουν και δικαιολογούν την εμπιστοσύνη της στα αποτελέσματα της αξιολόγησης.

Η COSMOCERT θα υπογράψει νόμιμη σύμβαση συνεργασίας με τον οργανισμό που παρέχει την υπεργολαβική υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται και όροι για την διατήρηση της εμπιστευτικότητας και την αποφυγή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων, όπως έχουν προηγουμένως περιγραφεί στον παρόν κανονισμό πιστοποίησης, στο 6.1.3, σημείο γ).

Η COSMOCERT:

- α) θα έχει πλήρη ευθύνη για οποιοσδήποτε δραστηριότητες εκχωρηθούν σε υπεργολάβους,
- β) θα διασφαλίζει ότι οι υπεργολάβοι που τυχόν θα χρησιμοποιηθούν, και το προσωπικό που εκείνοι διατηρούν, δεν εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα ή μέσω άλλου εργοδότη με τρόπο που επηρεάζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων,

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	16 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

γ) θα διατηρεί τεκμηριωμένες πολιτικές, διαδικασίες και αρχεία για την αξιολόγηση και παρακολούθηση των υπερβολών που χρησιμοποιούνται για δραστηριότητες πιστοποίησης (σε περίπτωση που χρησιμοποιηθούν τέτοιοι),,

δ) θα διατηρεί κατάλογο εγκεκριμένων υπερβολών,

ε) θα εφαρμόζει κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες, σε περίπτωση που παραβιαστούν όροι της σύμβασης ή άλλοι όροι που έχουν συμφωνηθεί με τον κατά περίπτωση υπερβολό, όταν υποπέσει κάτι τέτοιο στην αντίληψή της,

στ) θα ενημερώνει τον πελάτη εκ των προτέρων για κάθε δραστηριότητα που έχει εκχωρήσει σε υπερβολό, ώστε να μπορεί ο πελάτης να υποβάλλει τις αντιρρήσεις/ενστάσεις του.

### 6.2.3 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ

Αναφορικά με τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την υλοποίηση της επιθεώρησης κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων, αυτός είτε ανήκει και παρέχεται από τον επιθεωρητή είτε ανήκει παρέχεται από τον Φορέα. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την υλοποίηση της επιθεώρησης αποτελείται από:

- φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή ή τάμπλετ,
- φωτογραφική μηχανή ή κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα λήψης φωτογραφιών,
- μετροταινία και
- ηλεκτρονικό αποστασιόμετρο laser.

Η καταλληλότητα του εξοπλισμού μέτρησης αποστάσεων και η ορθή λειτουργία τους επαληθεύεται ετησίως.

## 7. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

### 7.1. ΓΕΝΙΚΑ

Το παρόν κεφάλαιο αφορά στον έλεγχο και την επιθεώρηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια, σύμφωνα με την Υ.Α. 216/2015, τον Κανονισμό Κατάταξης του ΞΕΕ και την ΚΟ ΕΣΥΔ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ και τις τροποποιήσεις αυτών. Ο φορέας πιστοποίησης, δύναται να συνδυάσει διάφορα σχήματα πιστοποίησης (π.χ. έλεγχος παραγωγής και ταυτόχρονα επιθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης του πελάτη).

Οι απαιτήσεις έναντι των οποίων οι υπηρεσίες του πελάτη επιθεωρούνται /αξιολογούνται, στο παρόν έγγραφο, αφορά στην κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια και προσδιορίζονται στα εφαρμοζόμενα πρότυπα (ISO 17065) και στην εκάστοτε εθνική νομοθεσία και

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	17 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

τις κανονιστικές απαιτήσεις που τα αφορά. Οι απαιτήσεις αυτές αναφέρονται στο παρόν Κανονισμό έγγραφο.

Εάν απαιτούνται εξηγήσεις, κατόπιν αιτήματος, όσον αφορά στην εφαρμογή των εν λόγω εγγράφων (βλ. 7.1.2) για τον έλεγχο, επιθεώρηση και την πιστοποίηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια, η COSMOCERT ζητά διευκρινήσεις από τους διαχειριστές των Σχημάτων που είναι εκ των πραγμάτων σχετικοί και αμερόληπτοι, δηλ. από το Υπουργείο Τουρισμού, ή/και το ΞΕΕ. Ως εκ τούτου, η COSMOCERT δεν χρησιμοποιεί εσωτερικές επιτροπές ή δικά της εσωτερικά άτομα για διευκρινήσεις για την παροχή διευκρινήσεων στην εφαρμογή των προτύπων και των απαιτήσεων για την πιστοποίηση για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων.

## 7.2. ΑΙΤΗΣΗ

Η ενδιαφερόμενη επιχείρηση πριν προχωρήσει στη συμπλήρωση του εντύπου της Αίτησης Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων, δύναται να ζητήσει οικονομική προσφορά από τον Φορέα Πιστοποίησης, την οποία εφόσον αποδεχθεί την υπογράφει και την επιστρέφει στο Φορέα.

Η COSMOCERT διαθέτει δημόσια, μέσα από την ιστοσελίδα της (<https://www.cosmocert.gr>) στους ενδιαφερόμενους πελάτες της την Αίτηση Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησής της, η οποία θα πρέπει όταν συμπληρωθούν όλα τα πεδία της να παρέχει όλη την πληροφόρηση για την ολοκλήρωση του αρχικού σταδίου της διεργασίας της πιστοποίησης, σύμφωνα με τα κανονιστικά έγγραφα για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων.

Το έντυπο Αίτησης Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων συνοδεύεται και από τα αντίστοιχα επισυναπτόμενα έντυπα:

- i) Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.) ή γνωστοποίηση του N. 4442/2016 (ΦΕΚ Α' 230-07-12-2016) και
- ii) Εγκεκριμένες Κατόψεις, βάσει των οποίων εκδόθηκε το Ε.Σ.Λ. ή Γνωστοποίηση, στις οποίες αποτυπώνονται όλα τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι κολυμβητικές δεξαμενές καθώς και όποιος άλλος χώρος ή λειτουργία αποτελεί κριτήριο κατάταξης.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	18 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

### 7.3. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Ο φορέας πιστοποίησης διενεργεί μέσω του εντύπου Ανασκόπηση Αίτησης, ανασκόπηση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν (βλ. 7.2) από την Αίτηση και τα λοιπά συνημμένα, για να διασφαλίσει ότι:

- οι πληροφορίες για τον πελάτη και το τουριστικό κατάλυμα είναι επαρκείς για τη διενέργεια της διεργασίας πιστοποίησης,
- κάθε πιθανή λεπτομέρεια που δεν είναι ξεκάθαρη μεταξύ της COSMOCERT και του πελάτη έχει ξεκαθαριστεί, συμπεριλαμβανομένης της συμφωνίας για τα κριτήρια/απαιτήσεις πιστοποίησης (π.χ. εφαρμοζόμενα πρότυπα / νομοθεσία),
- το αιτούμενο πεδίο της πιστοποίησης έχει καθοριστεί,
- υπάρχουν διαθέσιμα μέσα για την πραγματοποίηση όλων των δραστηριοτήτων αξιολόγησης,
- έχει την τεχνική επάρκεια και την ικανότητα να πραγματοποιήσει την δραστηριότητα πιστοποίησης.

Επιπλέον, κατά την Ανασκόπηση της Αίτησης: ο φορέας διαθέτει τουλάχιστον ένα Διπλωματούχο Μηχανικό ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ (τεχνολογικής κατεύθυνσης, συναφούς αντικειμένου) εκπαιδευμένο σε μετρήσεις αποστάσεων και έλεγχο σχεδίων, έτσι ώστε να τεκμηριώνεται ο έλεγχος των σχεδίων του προς επιθεώρηση καταλύματος από αυτόν. Ως προς την αξιολόγηση των σχεδίων, ο εξουσιοδοτημένος μηχανικός του Φορέα, χρησιμοποιεί και την εκάστοτε εν ισχύ Κατευθυντήρια Οδηγία Για Την Αποδοχή Αρχιτεκτονικών Σχεδίων Τουριστικών Καταλυμάτων QMS.HS.W450.02 του Φορέα.

Η COSMOCERT μέσα από τον παρόντα κανονισμό, αναγνωρίζει τότε η αίτηση του πελάτη για πιστοποίηση περιλαμβάνει:

- έναν τύπο προϊόντος/διεργασίας/υπηρεσίας,
- ένα κανονιστικό κείμενο ή,
- ένα σχήμα πιστοποίησης,

στα οποία η COSMOCERT δεν διαθέτει προηγούμενη εμπειρία.

Σε τέτοιες περιπτώσεις (βλ. 7.3.2), η COSMOCERT θα αποδεικνύει μέσα από τα αρχεία της (έντυπο: ανασκόπησης αίτησης) ότι είναι τεχνικά ικανή και έχει την δυνατότητα να αναλάβει τις αιτούμενες δραστηριότητες πιστοποίησης.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	19 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Η COSMOCERT δεν αναλαμβάνει συγκεκριμένες πιστοποιήσεις για τις οποίες δεν διαθέτει την τεχνική επάρκεια και ικανότητα, ώστε να τις ολοκληρώσει με επιτυχία και αυτό θα καταγράφεται στο έντυπο ανασκόπησης αίτησης.

Εάν η COSMOCERT βασιστεί σε πιστοποιήσεις που έχει ήδη παράσχει στον πελάτη ή σε άλλους πελάτες, ώστε να παραλείψει κάποιες δραστηριότητες, τότε θα κάνει αναφορά σε αυτές τις υπάρχουσες πιστοποιήσεις στα αρχεία της. Αν απαιτηθεί από τον πελάτη, η COSMOCERT θα παρέχει αιτιολόγηση για την παράλειψη αξιολόγησης των δραστηριοτήτων.

Εφόσον τα στοιχεία της Αίτησης Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων και των υπόλοιπων επισυναπτόμενων εγγράφων και εντύπων είναι πλήρη και επαληθεύονται ολοκληρώνεται η διαδικασία της Ανασκόπησης της Αίτησης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από το Φορέα και αποστέλλεται για υπογραφή η Σύμβαση και υπογράφεται από τον αιτούντα ή δεόντως εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο αυτού και από το νόμιμο εκπρόσωπο του Φορέα ή αρμόδιο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο αυτού.

Η Σύμβαση υπογράφεται σε δύο αντίτυπα, ένα για τον αιτούντα και ένα για τον Φορέα. Οι επιχειρηματίες, μαζί με την υπογεγραμμένη Σύμβαση οφείλουν, εάν απαιτείται, να προσκομίσουν πληρεξούσιο έγγραφο που να αποδεικνύει τη νόμιμη εκπροσώπηση της επιχείρησης από τον υπογράφοντα η Σύμβαση. Η Σύμβαση συναπαρτίζεται και συναποτελείται και από τον παρόν έγγραφο, τον ισχύοντα Τιμοκατάλογο, για το περιεχόμενο των οποίων ο επιχειρηματίας λαμβάνει γνώση πριν την υπογραφή της Σύμβασης, και επισυνάπτονται μαζί με αυτή.

Στη Σύμβαση μεταξύ άλλων, ο επιχειρηματίας δεσμεύεται να τηρεί τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές αναφέρονται στο παρόν έγγραφο.

Μετά την υπογραφή της Σύμβασης με το Φορέα, ο πελάτης ακολουθεί τη διαδικασία που περιγράφεται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ για την υποβολή Αίτησης Κατάταξης προς το ΞΕΕ.

Συγκεκριμένα, η υποβολή της αίτησης κατάταξης από τον υπεύθυνο του καταλύματος πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του διαδικτυακού τόπου [cert.grhotels.gr](http://cert.grhotels.gr), αφού προηγουμένως έχει υποβληθεί η φόρμα της αυτοκατάταξης και έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση με τον Φορέα πιστοποίησης. Για την υποβολή της αίτησης απαιτείται η ανάρτηση του εν ισχύ ΕΣΛ και της σύμβασης με τον Φορέα ελέγχου.

Η αίτηση που υποβάλει ο υπεύθυνος του καταλύματος ελέγχεται από το ΞΕΕ και στην συνέχεια ανατίθεται στον επιλεγμένο Φορέα πιστοποίησης, ο οποίος ενημερώνεται σχετικά μέσω email.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	20 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Από το σημείο αυτό αρχίζει η προθεσμία των 30 ημερών που ορίζει η νομοθεσία για την πραγματοποίηση της επιθεώρησης και την έκδοσης της Τεχνικής Έκθεσης και της βεβαίωσης συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης από τον Φορέα Πιστοποίησης.

#### 7.4. ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ

Ο Φορέας Πιστοποίησης μετά την ανάθεση της αίτησης από το ΞΕΕ ενημερώνεται για τις αναθέσεις του μέσα από το λογαριασμό του στο διαδικτυακό τόπο cert.grhotels.gr.

Για κάθε ανάθεση ενημερώνεται για τα στοιχεία του καταλύματος, για τα κριτήρια που έχει συμπληρώσει ο υπεύθυνος του καταλύματος στη διαδικασία της αυτοκατάταξης και για το εν ισχύ ΕΣΛ του καταλύματος.

Στη συνέχεια αρμόδιο προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης (Inspection Hotel Officer) ορίζει την ημερομηνία αυτοψίας και τον επιθεωρητή που θα την πραγματοποιήσει. Αν οι επιθεωρητές που θα αναλάβουν την αυτοψία είναι περισσότεροι του ενός ορίζεται ο επικεφαλής. Ως επικεφαλής επιθεωρητής, που οπωσδήποτε καλύπτει τις απαιτήσεις για τον επιθεωρητή καταλυμάτων, ορίζεται ο εμπειρότερος επιθεωρητής στην επιθεώρηση καταλυμάτων. Με την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας ενημερώνονται με σχετικά emails ο επιθεωρητής/επικεφαλής επιθεωρητής και ο υπεύθυνος του καταλύματος.

Ο επιθεωρητής μετά την ανάθεση (έντυπο: QMS.HS.F450.06) της αυτοψίας από το Φορέα πιστοποίησης ενημερώνεται για τις αναθέσεις του μέσα από το λογαριασμό του στο διαδικτυακό τόπο cert.grhotels. Ενημερώνεται για τα στοιχεία του καταλύματος, για την ημερομηνία της αυτοψίας και για τα κριτήρια που έχει συμπληρώσει ο υπεύθυνος του καταλύματος στη διαδικασία της αυτοκατάταξης, ώστε να προετοιμάσει την διαδικασία της αυτοψίας.

Η διαδικασία έχει ως ακολούθως:

- Ο επιθεωρητής ξεκινά την αυτοψία, πατώντας το σχετικό κουμπί, μόνο όταν είναι στο χώρο του καταλύματος και είναι έτοιμος να ξεκινήσει την αυτοψία. Με την ενέργεια αυτή καταχωρούνται στο σύστημα ο χρόνος έναρξης και η τοποθεσία της αυτοψίας.
- Ο Επιθεωρητής λαμβάνει μέσω email το κωδικό που απαιτείται για την οριστική υποβολή της αυτοψίας.
- Κατά τη διάρκεια της αυτοψίας μπορεί να αποθηκεύσει προσωρινά τα κριτήρια της αυτοψίας και να αποσυνδεθεί από το σύστημα. Μπορεί να εισέλθει ξανά στην περιβάλλον της αυτοψίας και να συνεχίσει την συμπλήρωση των κριτηρίων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	21 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

- Όταν ολοκληρωθεί η αυτοψία επιλέγει την οριστική υποβολή της αυτοψίας. Το σύστημα θα ζητήσει τον κωδικό του επιθεωρητή και τον κωδικό αυτοψίας του υπευθύνου του καταλύματος. Η οριστική υποβολή μπορεί να πραγματοποιηθεί και στην περίπτωση που δεν έχουν επιλεγεί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια. Επίσης δίνεται η δυνατότητα να υποβάλει τις παρατηρήσεις από την αυτοψία συμπληρώνοντας το σχετικό πεδίο κειμένου.
- Μετά την υποβολή της αυτοψίας ενεργοποιείται από το σύστημα η δυνατότητα να υποβληθεί από τον Επιθεωρητή η τελική κατάταξη των κριτηρίων.
- Δίνεται επίσης η δυνατότητα να ανεβάσει στο σύστημα τα δικαιολογητικά των κριτηρίων.

Ο φορέας πιστοποίησης σχεδιάζει και προγραμματίζει τις επιθεωρήσεις/ελέγχους, που παρέχει με τρόπο που ικανοποιεί τις απαιτήσεις των κριτηρίων πιστοποίησης, σύμφωνα με την εκάστοτε εθνική νομοθεσία και τα υπόλοιπα κανονιστικά έγγραφα.

Ο φορέας πιστοποίησης ορίζει το κατάλληλο προσωπικό (σύμφωνα με το Παράρτημα Ι της ΚΟ ΕΣΥΔ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ) για την πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων επιθεώρησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων χρησιμοποιώντας πόρους υπό τον έλεγχο του (προσωπικό και εξωτερικοί συνεργάτες επιλέγονται από τον Κατάλογο Προσωπικού).

Ο υπεύθυνος επιθεωρήσεων για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων), έχει την ευθύνη για τον προγραμματισμό και την εποπτεία των επιθεωρήσεων, για όλους τους επιχειρηματίες του συστήματος ελέγχου και πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων.

Για τη διεξαγωγή της επί τόπου επιθεώρησης (αυτοψίας), κοινά αποδεκτές ημερομηνίες συμφωνούνται και επιβεβαιώνονται μεταξύ των εκπροσώπων του τουριστικού καταλύματος και του επιθεωρητή του Φορέα.

Η επιχείρηση πρέπει να λειτουργεί κανονικά κατά τη διάρκεια της αυτοψίας. Στην περίπτωση που το υπό πιστοποίηση τουριστικό κατάλυμα έχει εποχιακές υπηρεσίες, η επιλογή της ημερομηνίας επιθεώρησης καθορίζεται πρωτίστως από αυτούς τους παράγοντες, έτσι ώστε ο επιθεωρητής/η ομάδα επιθεώρησης να έχει την ευκαιρία να διενεργήσει την επιθεώρηση κατά τη λειτουργία του τουριστικού καταλύματος και των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο/πεδίο εφαρμογής που αιτείται για πιστοποίηση η επιχείρηση.

Πριν από τις ημερομηνίες που έχουν συμφωνηθεί για την αυτοψία, το τουριστικό κατάλυμα ειδοποιείται γραπτά από τον επιθεωρητή/επικεφαλής επιθεωρητή (αν πρόκειται για ομάδα) για το Πρόγραμμα επιθεώρησης (έντυπο: QMS.HS.F450.07) και την ομάδα επιθεώρησης, εφόσον συγκροτείται, ούτως ώστε να έχει τη δυνατότητα να προβάλλει τις τυχόν αντιρρήσεις της.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	22 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Η επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητήσει, αφού βεβαίως εκθέσει τους λόγους για τους οποίους το ζητά, την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης. Εάν οι λόγοι για τους οποίους η επιχείρηση ζητά αυτή την αντικατάσταση κριθούν βάσιμοι (π.χ. αποδειχθεί ότι το μέλος ή τα μέλη σχετίζονται με τον ανταγωνισμό), τότε το μέλος ή τα μέλη αντικαθίστανται.

Πριν την επιθεώρηση πρέπει να είναι διαθέσιμα στον Φορέα τα παρακάτω:

- Το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας εν ισχύ (νέα και υφιστάμενα) ή τη γνωστοποίηση του Ν.4442/16 (ΦΕΚ Α230), όπως τροποποιείται και ισχύει- (Χωρίς Ειδικό Σήμα Λειτουργίας ή γνωστοποίηση δεν διενεργείται επιθεώρηση και κατάταξη).

-Το ερωτηματολόγιο (στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Ξ.Ε.Ε.), το οποίο προκύπτει από την εφαρμογή των κριτηρίων της νομοθεσίας για την κατάταξη του καταλύματος σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων.

- Το σύνολο των τελικών κατόψεων εγκεκριμένο από αρμόδια αρχή, στις οποίες αποτυπώνονται π.χ. όλα τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι κολυμβητικές δεξαμενές, καθώς και οποιοσδήποτε άλλος χώρος αποτελεί κριτήριο κατάταξης. Σε περιπτώσεις, όπου δεν είναι δυνατή η αποστολή του συνόλου των τελικών κατόψεων αυτά μπορούν να είναι διαθέσιμα και επιτόπου.

-Πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, έγγραφα που να αποδεικνύουν την πλήρωση κριτηρίων κατάταξης όπως περιγράφονται στις παρατηρήσεις για το κάθε κριτήριο κατάταξης στις αντίστοιχες Υ.Α. ή ερμηνευτικές εγκυκλίους. Τα πιστοποιητικά εφόσον αντιστοιχούν σε Ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα πρέπει να τα έχουν εκδώσει φορείς διαπιστευμένοι από το Ε.ΣΥ.Δ. ή άλλοι ομότιμοι προς το Ε.ΣΥ.Δ. Φορείς που να ανήκουν στις Συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης της ΕΑ.

- Σύμβαση μεταξύ του Φορέα πιστοποίησης και του ιδιοκτήτη του καταλύματος.

Κάθε επιθεωρητής είναι υποχρεωμένος να είναι εφοδιασμένος με τα κατάλληλα έντυπα/εργαλεία για την εκτέλεση των επιθεωρήσεων.

Η επιλογή του δείγματος προς επιθεώρηση θα πρέπει να βασίζεται σε μεθόδους, οι οποίες διασφαλίζουν την αντιπροσωπευτικότητα. Το δείγμα προς επιθεώρηση υφιστάμενων καταλυμάτων βασίζεται στον παρακάτω πίνακα και υπολογίζεται κλιμακωτά. Ανάλογα με τον αριθμό των δωματίων προστίθεται από κάθε κατηγορία το δείγμα (δ).

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	23 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT

**COSMOCERT A.E.****ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ****(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)**

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΚΛΙΜΑΚΩΤΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΓΙΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΚΑΙ ΝΕΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Κατηγορία αστέρων	Αριθμός Δωματίων: (Δ)	Από 1-60	Για τα επόμενα 61-200	Για τα επόμενα 201-600	Για τα επόμενα 601+
1*, 2*, 3* 4*, 5*	Ελεγχόμενο δείγμα: (δ) ≥	(δ) = 0,25Δ	(δ) = 0,20Δ	(δ) = 0,15 Δ	(δ) = 0,13 Δ

Το δείγμα θα διατηρεί την αναλογία των μονόκλινων, δίκλινων κλπ δωματίων και σε όλες τις πτέρυγες.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Α. Στην αναβάθμιση καταλυμάτων επιθεωρείται το 50% της δειγματοληψίας που προκύπτει από τον Πίνακα 1.  
Β. Στο παραπάνω ποσοστό επιθεωρούμενων δωματίων περιλαμβάνονται έλεγχοι για όλους τους τύπους των δωματίων και σε όλες τις πτέρυγες του καταλύματος σε αναλογία με τον παραπάνω τύπο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2 : ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΑΝΘΡΩΠΟΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

Κατηγορία αστέρων	1*(αστέρια)	2*(αστέρια)	3*(αστέρια)	4*(αστέρια)	5*(αστέρια)
Δείγμα (δ)	δ	δ	δ	δ	δ
Συντελεστής ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ	0,48 X δ	0,55 X δ	0,62 X δ	0,69 X δ	0,76 X δ
Συντελεστής ΝΕΩΝ	0,42 X δ	0,48 X δ	0,54 X δ	0,60 X δ	0,66 X δ
Bungalows	1*(αστέρια)	2*(αστέρια)	3*(αστέρια)	4*(αστέρια)	5*(αστέρια)
Δείγμα (δ)	δ	δ	δ	δ	δ
Συντελεστής ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ	0,48 X δ	0,55 X δ	0,62 X δ	0,69 X δ	0,76 X δ
Συντελεστής ΝΕΩΝ	0,42 X δ	0,48 X δ	0,54 X δ	0,60 X δ	0,66 X δ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

- Ο ελάχιστος χρόνος επιτόπιας επιθεώρησης είναι 4 ώρες
- Σε κάθε περίπτωση προστίθενται επιπλέον πάγιος χρόνος διαχείρισης 4 ωρών
- Επιπλέον χρόνος 4 ωρών προστίθεται για τα νέα καταλύματα
- Κατά την διάρκεια των ελάχιστων απαιτούμενων ημερών της επιθεώρησης θα επιθεωρούνται όλοι οι τύποι των δωματίων σε όλες τις πτέρυγες των καταλυμάτων.

Σε περιπτώσεις που λόγω ανωτέρας βίας (φυσικές καταστροφές, πανδημία, αιφνίδια ασθένεια πελάτη, θάνατος, κ.λπ.) η πραγματοποίηση της επιθεώρησης δεν καθίσταται εφικτή, ο Φορέας ενημερώνει εγγράφως τον υπεύθυνο του καταλύματος για το ακριβές χρονικό διάστημα στο οποίο θα πρέπει να πραγματοποιηθεί και να ολοκληρωθεί ο έλεγχος.

Σε περιπτώσεις όπου καταστεί υπαιτίως και αδικαιολογήτως αδύνατη η πραγματοποίηση της επιθεώρησης, τότε θεωρείται ως άρνηση ελέγχου και η υπόθεση παραπέμπεται στο Τμήμα Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων.

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>24 ΑΠΟ 38</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων**

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Ο φορέας πιστοποίησης διατηρεί τα αρχεία (έντυπα ή/και ηλεκτρονικά) που περιλαμβάνουν πληροφορίες και τεκμηρίωση για την πραγματοποίηση των δραστηριοτήτων ελέγχου και επιθεώρησης.

### Έλεγχος των κριτηρίων κατάταξης

Η ηλεκτρονική φόρμα των κριτηρίων κατάταξης συμπληρώνεται και ελέγχεται σε τρία στάδια:

- Αρχικά συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο του καταλύματος στο πλαίσιο του αυτοελέγχου κατά την υποβολή της αίτησης κατάταξης στο Ξ.Ε.Ε.
- Ελέγχεται από τον επιθεωρητή του Φορέα κατά την αυτοψία του καταλύματος.
- Υποβάλλεται ως φόρμα τελικής κατάταξης στο σύστημα μετά την αναγκαία ανασκόπηση από τον επιθεωρητή και συνοδεύει την τεχνική έκθεση.

### Τεχνική Έκθεση

Η Τεχνική Έκθεση (έντυπο: QMS.HS.F450.10) καταγράφεται από τον επιθεωρητή/επικεφαλής επιθεωρητή και αναφέρει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την ολοκλήρωση της κατάταξης, όπως αποτυπώνονται στο παράρτημα του Κανονισμού Κατάταξης του ΞΕΕ (ημερομηνία της επιθεώρησης, τα σημεία, οι εγκαταστάσεις, οι συγκεκριμένοι αριθμοί των δωματίων που επιθεωρήθηκαν, και οι τυχόν μη συμμορφώσεις).

Είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμη στο Ξ.Ε.Ε. τη στιγμή της ολοκλήρωσης της επιθεώρησης.

Συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης των κριτηρίων που απαιτούνται από το σύστημα, ενώ όλο το υπόλοιπο υλικό τεκμηρίωσης (π.χ. φωτογραφίες ) τηρείται στο αρχείο του Φορέα πιστοποίησης και είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμο κατά τους επιβεβαιωτικούς ή άλλους ελέγχους το ΞΕΕ. Περιλαμβάνει επαρκή ανάλυση και τεκμηρίωση των μη συμμορφώσεων με αναλυτικά σχόλια ή μέσα, τα οποία θα μπορούν να στηρίζουν την απόδειξη της μη συμμόρφωσης σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ακόμη και μετά το πέρας της επιθεώρησης.

Η φυσική τοποθεσία από την οποία μεταφορτώνεται η συμπλήρωση των κριτηρίων κατάταξης, οι χρόνοι έναρξης και λήξης της αυτοψίας, καταχωρίζονται αυτόματα στο σύστημα και ενημερώνεται με σχετικές ειδοποιήσεις και ο Φορέας πιστοποίησης. Προϋπόθεση της ολοκλήρωσης της διαδικασίας μεταφόρτωσης των αποτελεσμάτων της αυτοψίας αποτελεί η συμπλήρωση των μοναδικών κωδικών της αίτησης που διαθέτει ο υπεύθυνος του καταλύματος και της αυτοψίας που διαθέτει ο επιθεωρητής. Ο τελευταίος μετά την ολοκλήρωση της αυτοψίας και την ανασκόπηση των κριτηρίων κατάταξης μεταφορτώνει στο σύστημα τη φόρμα της τελικής κατάταξης.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	25 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

Η διαδικασία της επιτόπιας επιθεώρησης του καταλύματος πρέπει να ολοκληρωθεί εντός 5 ημερών από την έναρξη της διαδικασίας.

Ο επιθεωρητής υποχρεούται να μεταφορτώσει στο σύστημα τα δικαιολογητικά των κριτηρίων που απαιτούνται από το σύστημα και έχει λάβει από τον υπεύθυνο του καταλύματος κατά τη διενέργεια της επιθεώρησης.

Ο φορέας πιστοποίησης διενεργεί τις δραστηριότητες ελέγχου και επιθεώρησης χρησιμοποιώντας τους εσωτερικούς του πόρους (περιλαμβάνει και εξωτερικούς συνεργάτες για τις επιθεωρήσεις) και διαχειρίζεται όπου απαιτείται τις υπεργολαβικές διεργασίες και πόρους σύμφωνα με το πλάνο επιθεώρησης. Η κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων αξιολογείται με βάση τις απαιτήσεις που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης και άλλες απαιτήσεις που ορίζονται από την εκάστοτε εθνική νομοθεσία και τα κανονιστικά έγγραφα.

Η COSMOCERT δεν χρησιμοποιεί υπεργολάβους για τις δραστηριότητες επιθεώρησης που αναλαμβάνει. Ο φορέας πιστοποίησης λαμβάνει υπόψη προηγούμενα αποτελέσματα επιθεώρησης (έχουν εξαχθεί πριν υποβληθεί η αίτηση πιστοποίησης) μόνο στις περιπτώσεις που ο φορέας που πραγματοποίησε την επιθεώρηση πληροί όλα τα κριτήρια που περιγράφονται στην παράγραφο 6.2.2 του προτύπου ISO/IEC 17065 και αυτά που καθορίζονται από το σχήμα πιστοποίησης.

Ο φορέας πιστοποίησης ενημερώνει τον πελάτη για όλες τις μη συμμορφώσεις (μη τήρηση υποχρεωτικών προδιαγραφών) ή/και τις αποκλίσεις (μη τήρηση προαιρετικών προδιαγραφών) που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια της αυτοψίας (καταγράφονται ως παρατηρήσεις στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ και στην Τεχνική Έκθεση Τουριστικών Καταλυμάτων).

Εάν μία ή περισσότερες μη συμμορφώσεις έχουν προκύψει, και εάν ο πελάτης εκφράσει ενδιαφέρον για τη συνέχιση της διεργασίας πιστοποίησης, τότε ο φορέας πιστοποίησης θα πρέπει να ενημερώσει τον πελάτη για την διαδικασία άρσης τους.

Εάν ο πελάτης συμφωνεί στην ολοκλήρωση των πρόσθετων δραστηριοτήτων επαλήθευσης, η διεργασία που περιγράφεται στην παράγραφο 7.4 του κεφαλαίου 7, θα επαναλαμβάνεται ώστε να ολοκληρωθούν τα πρόσθετα κομμάτια της επιθεώρησης.

Τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων ελέγχου και επιθεώρησης θα τεκμηριώνονται πριν την ανασκόπηση τους με την Τεχνική Έκθεση Τουριστικών Καταλυμάτων (στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή τους) που υποβάλλεται στο Φορέα από τον επιθεωρητή.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	26 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 7.5 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Ο φορέας πιστοποίησης ορίζει υπεύθυνο άτομο για την ανασκόπηση όλων των πληροφοριών και αποτελεσμάτων που σχετίζονται με την επιθεώρηση. Η ανασκόπηση πραγματοποιείται από άτομο που δεν έχει εμπλακεί στην διαδικασία επιθεώρησης (έντυπο: Ανασκόπηση και Απόφαση Πιστοποίησης).

Μετά την ολοκλήρωση των ελέγχων στα τουριστικά καταλύματα, όλη η σχετική τεκμηρίωση, αξιολογείται από τον αξιολογητή (Reviewer Hotels) του Τμήματος, που περιλαμβάνεται στον Κατάλογο του Προσωπικού, και σε κάθε περίπτωση συμπληρώνεται το αντίστοιχο έντυπο Ανασκόπηση και Απόφαση Πιστοποίησης.

Η εισήγηση για την απόφαση πιστοποίησης από τον αξιολογητή (Reviewer Hotels) που βασίζεται στην ανασκόπηση θα είναι τεκμηριωμένη, εκτός και αν η απόφαση πιστοποίησης και η ανασκόπηση πραγματοποιούνται ταυτόχρονα από το ίδιο άτομο (έντυπο: Ανασκόπηση και Απόφαση Πιστοποίησης).

## 7.6. ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο φορέας πιστοποίησης είναι υπεύθυνος και διατηρεί την ευθύνη για τις αποφάσεις που σχετίζονται με την πιστοποίηση κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων.

Ο φορέας πιστοποίησης ορίζει τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων (Certification Manager Hotels) ή τον εκάστοτε αναπληρωτή, για να εκδώσει την απόφαση πιστοποίησης για την έκδοση της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης, σε σχέση με τα κανονιστικά έγγραφα, βασισμένη σε όλες τις πληροφορίες σχετικές με την αξιολόγηση, την ανασκόπησή τους και κάθε άλλη σχετική πληροφόρηση. Το άτομο αυτό δεν πρέπει να έχει εμπλοκή στην διεργασία της επιθεώρησης.

Το άτομο που ορίζεται από την COSMOCERT για την έκδοση της απόφασης αποτελεί μόνιμο στέλεχος του Φορέα.

Ο φορέας πιστοποίησης θα ειδοποιεί γραπτά τον πελάτη σε περίπτωση που η απόφαση για πιστοποίηση είναι αρνητική αιτιολογώντας αυτή την απόφαση.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν ο πελάτης εκφράζει ενδιαφέρον για τη συνέχιση της διεργασίας της πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να συνεχίσει τη διεργασία για την αξιολόγηση του 7.4.

## 7.7. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο φορέας πιστοποίησης μετά την ολοκλήρωση της αυτοψίας, την ανασκόπηση των κριτηρίων της τελικής κατάταξης, τη σύνταξη της τεχνικής έκθεσης, παρέχει στον πελάτη, επίσημη τεκμηρίωση

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	27 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

πιστοποίησης, το έντυπο Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων, σύμφωνα με ΥΑ 4418/2019 και τον Κανονισμό Κατάταξης του ΞΕΕ, που περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με:

- α) το όνομα και την διεύθυνση του Φορέα πιστοποίησης,
- β) την ημερομηνία έκδοσης της βεβαίωσης (η ημερομηνία αυτή δεν θα πρέπει να προηγείται της ημερομηνίας απόφασης για πιστοποίηση).
- γ) το όνομα και την διεύθυνση του πελάτη,
- δ) το πεδίο της πιστοποίησης
- ε) κάθε άλλη πληροφορία που απαιτείται από το σχήμα πιστοποίησης.

Η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης που εκδίδει η COSMOCERT περιλαμβάνει την υπογραφή ή/και την ηλεκτρονική υπογραφή του εξουσιοδοτημένου ατόμου που έχει την σχετική αρμοδιότητα.

Η έκδοση της Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης θα γίνεται μόνο ύστερα, ή ταυτόχρονα, με τις παρακάτω προϋποθέσεις:

- α) η θετική απόφαση για την έκδοση της βεβαίωσης συνδρομής έχει εκδοθεί,
- β) οι απαιτήσεις πιστοποίησης έχουν εκπληρωθεί,
- γ) η Σύμβαση έχει συμπληρωθεί και υπογραφεί.

Η διαδικασία περατώνεται με την μεταφόρτωση στο σύστημα του ΞΕΕ της τεχνικής έκθεσης και της βεβαίωσης συνδρομής από το Φορέα. Στη συνέχεια, το αποτέλεσμα ελέγχεται από το Ξ.Ε.Ε. και εκδίδεται το Πιστοποιητικό κατάταξης. Σε περίπτωση διαπίστωσης από την αρμόδια υπηρεσία του Ξ.Ε.Ε. ελλείψεων, λαθών σε οποιοδήποτε στάδιο πριν την έκδοση του πιστοποιητικού κατάταξης, η αίτηση κατάταξης επιστρέφεται στον Φορέα προς αναθεώρηση.

Το ΞΕΕ όταν εκδώσει το Πιστοποιητικό Κατάταξης θα το αποστείλει στην αρμόδια Π.Υ.Τ και θα το κοινοποιεί στον Φορέα ελέγχου και στον υπεύθυνο του καταλύματος.

Το πιστοποιητικό κατάταξης ισχύει για πέντε (5) έτη από την ημερομηνία έκδοσης του. Κατά τη λήξη της πενταετίας το τουριστικό κατάλυμα οφείλει να έχει μεριμνήσει για την απόκτηση πιστοποιητικού ανανέωσης της κατάταξης. Το πιστοποιητικό τηρείται στο αρχείο του τουριστικού καταλύματος, διαφορετικά επιβάλλονται κυρώσεις του άρθρου 8 της ΚΥΑ Αριθμ. 8592/2017 ΦΕΚ 1750/Β/19-5-2017 «Απλούστευση της διαδικασίας έναρξης λειτουργίας τουριστικών καταλυμάτων».

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	28 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 7.8 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ για την ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Ο φορέας πιστοποίησης διατηρεί κατάλογο για τα πιστοποιημένα για την κατάταξη από αυτή τουριστικά καταλύματα, το οποίο περιέχει τουλάχιστον τις παρακάτω πληροφορίες:

- αναγνώριση της υπηρεσίας (κατηγορία αστερών του τουριστικού καταλύματος),
- το(α) πρότυπο(α) και άλλα κανονιστικά κείμενα, σύμφωνα με τα οποία πιστοποιήθηκε η συμμόρφωση,
- αναγνώριση του πελάτη.

Τα μέρη των πληροφοριών που χρειάζεται να δημοσιεύονται ή να διατίθενται κατόπιν αιτήματος σε έναν κατάλογο (μέσω δημοσιεύσεων, ηλεκτρονικών μέσων ή με άλλα μέσα) καθορίζονται από το σχετικό σχήμα (τα). Ως ελάχιστο, ο φορέας πρέπει να παρέχει πληροφορίες, κατόπιν αιτήματος, σχετικά με την εγκυρότητα μιας δεδομένης πιστοποίησης, αλλά και μέσω της ιστοσελίδας διαύγεια <https://diavgeia.gov.gr/f/xee> (ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ (Ξ.Ε.Ε)).

## 7.9 ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ

Δεν απαιτείται από το Σχήμα Πιστοποίησης η διαδικασία της Επιτήρησης.

## 7.10 ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όταν υπάρχουν αλλαγές στις απαιτήσεις ή νέες απαιτήσεις στην πιστοποίηση της κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων που επηρεάζουν τον πελάτη, η COSMOCERT θα ενημερώνει γραπτά τους πελάτες της με κοινοποίηση των αλλαγών, έκδοση newsletter ή με έγγραφη επικοινωνία (email κ.λπ.). Η εφαρμογή των αλλαγών από τους πελάτες θα επιβεβαιώνεται από την COSMOCERT κατά τις φυσικές επιτόπιες επιθεωρήσεις.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Η Σύμβαση με τον πελάτη είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της εφαρμογής αυτών των απαιτήσεων.

Ο φορέας πιστοποίησης θα λαμβάνει υπόψη της οποιοσδήποτε άλλες αλλαγές επηρεάζουν την πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένων αυτών που ξεκινούν από τον πελάτη, και θα αποφασίζει για την ανάληψη κατάλληλων ενεργειών.

Οι ενέργειες για την εφαρμογή των αλλαγών που επηρεάζουν την πιστοποίηση θα περιλαμβάνουν, εφόσον απαιτείται, τα ακόλουθα:

- επιθεώρηση,
- ανασκόπηση,
- απόφαση (βλ. 7.6),

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	29 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

- έκδοση αναθεωρημένου επίσημου εγγράφου Βεβαίωσης Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης,

Αυτές οι ενέργειες θα πρέπει να ολοκληρώνονται βάση των απαιτήσεων που περιγράφονται στις αντίστοιχες παραγράφους 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 και 7.8. Τα αρχεία θα περιλαμβάνουν αιτιολόγηση για την εξαίρεση κάποιων από τις παραπάνω δραστηριότητες.

#### 7.11 ΛΗΞΗ, ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ, ΑΝΑΣΤΟΛΗ Ή ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η Βεβαίωση Συνδρομής Προϋποθέσεων Κατάταξης έχει χρήση μόνο ως εισηγητικό έγγραφο για την κατάταξη προς το ΞΕΕ και δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την τεκμηρίωση της συμμόρφωσης ή κάθε άλλη χρήση, οπότε και η εφαρμογή αυτής της παραγράφου 7.11, δεν έχει εφαρμογή στο συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης. Το Πιστοποιητικό Κατάταξης του τουριστικού καταλύματος εκδίδεται από το ΞΕΕ.

#### 7.12 ΑΡΧΕΙΑ

Ο φορέας πιστοποίησης διατηρεί αρχεία για να αποδεικνύει ότι όλες οι απαιτήσεις της διεργασίας πιστοποίησης (όπως ορίζονται στο ISO/IEC 17065 και στα ισχύοντα κανονιστικά έγγραφα), έχουν εκπληρωθεί πλήρως.

Ο φορέας πιστοποίησης κρατά εμπιστευτικά τα αρχεία του. Τα αρχεία μεταφέρονται, μεταδίδονται και επικοινωνούνται με τρόπο που διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα. Όλα τα τηρούμενα αρχεία αναφέρονται λεπτομερώς στο Μητρώο Εγγράφων και Αρχείων και το πως διατηρούνται και προστατεύονται αναφέρεται στη σχετική Πολιτική Διατήρησης και Προστασίας Αρχείων.

Τα αρχεία των πιστοποιημένων πελατών και των προηγούμενων πιστοποιημένων πελατών, το ιστορικό πιστοποίησης και ο φάκελος του ελέγχου τηρούνται από τον φορέα πιστοποίησης για έξι (6) έτη.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	30 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

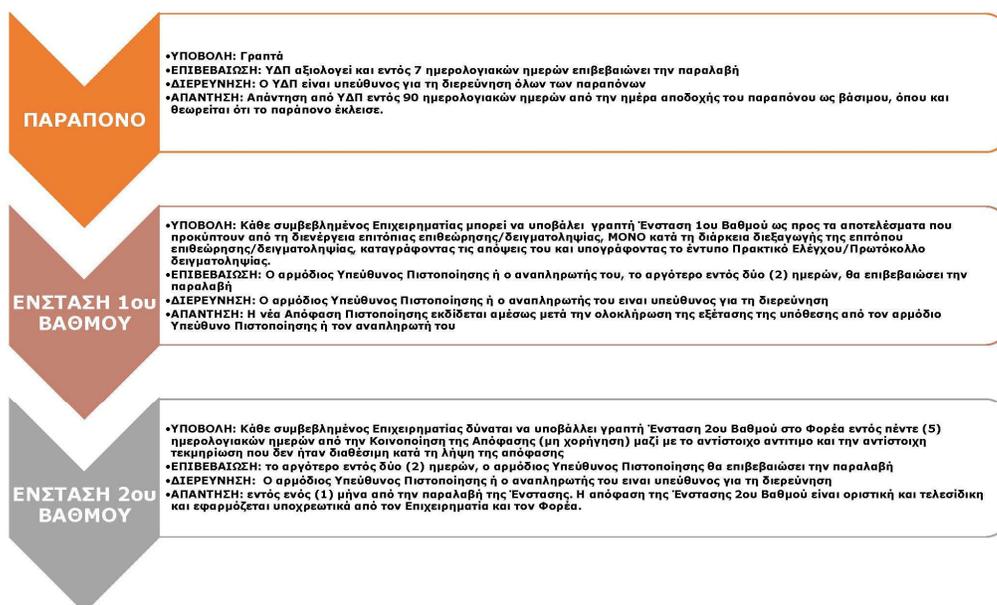
Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

7.13 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Ο φορέας πιστοποίησης διαθέτει τη διαδικασία Παράπονα και Ενστάσεις, για να λαμβάνει, να αποτιμιά και να αποφασίζει για τα παράπονα και τις ενστάσεις. Ο φορέας πιστοποίησης καταγράφει και παρακολουθεί τα παράπονα και τις ενστάσεις, καθώς και τις ενέργειες που λαμβάνονται για την επίλυσή τους. Παρακάτω φαίνεται σχετικό διάγραμμα ροής για τη διαδικασία Παραπόνων και Ενστάσεων:



- Ο Φορέας δεν απαντάει σε ανώνυμες Ενστάσεις & Παράπονα.
- Διατυπώνονται τεκμηριωμένα Παράπονα από τις ελεγχόμενες από το Φορέα Επιχειρήσεις για άλλες ελεγχόμενες από το Φορέα Επιχειρήσεις ή/και από τρίτους για ελεγχόμενες από το Φορέα Επιχειρήσεις, σχετικά με την λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας και του Συστήματος Ελέγχου και Πιστοποίησης που εφαρμόζει ο Φορέας.
- Υποβάλλεται Ένσταση 1ου Βαθμού από ελεγχόμενες από το Φορέα Επιχειρήσεις επί ενεργειών ή ευρημάτων που προκύπτουν κατά την διενέργεια των επιτόπιων επιθεωρήσεων/δειγματοληψιών (μη συμμορφώσεων).
- Υποβάλλεται Ένσταση 2ου Βαθμού από ελεγχόμενες από το Φορέα Επιχειρήσεις επί των αποφάσεων για Πιστοποίηση (μη χορήγηση πιστοποίησης).

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>31 ΑΠΟ 38</b>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

## 8. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η COSMOCERT έχει καθιερώσει και εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης που ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17065 ακολουθώντας την επιλογή A (Option A).

Επιλογή A

Το σύστημα διαχείρισης του φορέα ελέγχου πρέπει να καλύπτει τα ακόλουθα:

- α) γενική τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης (π.χ. κανονισμός, πολιτικές, ορισμός υπευθυνοτήτων, QMS.P210),
- β) έλεγχο εγγράφων (QMS.P110),
- γ) έλεγχο αρχείων (QMS.P120),
- δ) ανασκόπηση από τη Διοίκηση (QMS.P160),
- ε) εσωτερικές επιθεωρήσεις (QMS.P130),
- στ) διορθωτικές ενέργειες (QMS.P170) και
- ζ) προληπτικές ενέργειες (QMS.P170)

## 9. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ, ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

### 9.1 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΦΟΡΕΑ ΕΛΕΓΧΟΥ COSMOCERT

Ο φορέας πιστοποίησης θα πρέπει να τηρεί τουλάχιστον τα κάτωθι (ΚΟ ΕΣΥΔ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ):

- να εφοδιάζει με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό τους επιθεωρητές τους,
- να ενημερώνουν τους πελάτες τους για κάθε τροποποίηση των κανονισμών πιστοποίησης τους.

Ο Φορέα υποχρεούται (ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΞΕΕ):

- Να προσκομίσει στο Ξ.Ε.Ε. οποιοδήποτε στοιχείο ή έγγραφο σχετικό με τη δραστηριότητά του ή την επιχείρησή του εφόσον του ζητηθεί.
- Να παρέχει στο Ξ.Ε.Ε. πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του, καθώς και κάθε πληροφορία και βοήθεια που το Ξ.Ε.Ε. κρίνει αναγκαία για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του βάσει του Κανονισμού Κατάταξης του ΞΕΕ.
- Να ορίσει κατά την καταχώρισή του στο Μητρώο του Ξ.Ε.Ε., ένα πρόσωπο επικοινωνίας, που θα ονομάζεται Υπεύθυνος Επικοινωνίας, ο οποίος θα είναι ο αντιπρόσωπος του Φορέα προς το Ξ.Ε.Ε.
- Να αναρτά στον ιστότοπό του τιμοκατάλογο για τις υπηρεσίες ελέγχου και επιθεώρησης για την κατάταξη των καταλυμάτων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	32 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

- Να διακόπτει άμεσα τις δραστηριότητές του σχετικά με τον έλεγχο και την πιστοποίηση στο πεδίο της έγκρισης καταλυμάτων σε περίπτωση ανάκλησης ή αναστολής της διαπίστευσής του.

#### Απαιτήσεις σχετικές με την επιθεώρηση

Ο Φορέας οφείλει:

- Να εφαρμόζει τον ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΞΕΕ.
- Να δηλώνει όλους τους επιθεωρητές τους στο Μητρώο του Ξ.Ε.Ε., συμπληρώνοντας όλα τα στοιχεία που απαιτεί το σύστημα.
- Να ορίσει για κάθε κατάταξη έναν από τους Επιθεωρητές ως υπεύθυνο για την καταχώριση των κριτηρίων κατάταξης στο διαδικτυακό σύστημα του Ξ.Ε.Ε.
- Να ενημερώνει το ΞΕΕ για κάθε νέο επιθεωρητή ή μεταβολή στο προσωπικό που έχει καταχωρηθεί ως αρμόδιο για τον έλεγχο και την επιθεώρηση των καταλυμάτων.
- Να παρακολουθεί τις ενημερώσεις σχετικά με τις αλλαγές στη διαδικασία που με οποιοδήποτε τρόπο θα πραγματοποιεί το Ξ.Ε.Ε.
- Να διαθέτει τον απαραίτητο για τη διεξαγωγή των επιθεωρήσεων τεχνολογικό εξοπλισμό στους επιθεωρητές τους, προκειμένου να καταστεί λειτουργικά εφικτή η άμεση σύνδεση τους με το Ξ.Ε.Ε.
- Να ενημερώνει για το πρόγραμμα επιθεωρήσεων καταλυμάτων τουλάχιστον προ δύο ημερών, ώστε να είναι δυνατή η παράσταση κατά τη διεξαγωγή του και εκπροσώπου του ΞΕΕ.
- Να εφαρμόζει ευρέως αποδεκτούς τρόπους λήψης δείγματος για τον έλεγχο (π.χ. αντιπροσωπευτικότητα, επικινδυνότητα).
- Να καταχωρίζει στο διαδικτυακό σύστημα κατάταξης των καταλυμάτων του ΞΕΕ τα στοιχεία που θα ζητούνται ήτοι ψηφιοποιημένο τον φάκελο με τα προσ απαιτούμενα της πιστοποίησης, την τεχνική έκθεση και την βεβαίωση συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης. Για τη σχετική καταχώριση θα προβλέπεται στη σύμβαση ειδική εξουσιοδότηση των Συμβεβλημένων επιχειρήσεων προς το Φορέα.
- Να μεριμνά για την επιβεβαίωση των επίσημων στοιχείων επικοινωνίας του καταλύματος (αριθμός τηλεφώνου, e-mail, website, ακριβής ταχυδρομική διεύθυνση).
- Να τηρεί τα δεδομένα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που του ανατίθενται για διάστημα έξι (6) ετών.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	33 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

- οι επιθεωρητές του Φορέα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι της ΚΟ ΕΣΥΔ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ.
- ο Φορέας, οι επιθεωρητές του και το εμπλεκόμενο προσωπικό, δεν πρέπει να έχουν συμμετάσχει ή/και εμπλακεί με οποιοδήποτε τρόπο σε καμία από τις διαδικασίες αδειοδότησης κατά τρόπο που να διακινδυνεύει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης.
- να συμπληρώνουν με πληρότητα και σαφήνεια τα ενιαία έντυπα που έχει εκπονήσει για τον σκοπό της κατάταξης το ΞΕΕ (π.χ. ερωτηματολόγια επιθεώρησης, έντυπα τεχνικής έκθεσης κ.λπ.).
- Κατά την επιτόπια επίσκεψη στα καταλύματα θα αποστέλλεται με ηλεκτρονικό τρόπο στο ΞΕΕ η προσωρινή τεχνική έκθεση επιθεώρησης με όλα τα ευρήματα αυθημερόν εφόσον είναι δυνατόν.
- Φορέας κατά την επιτόπια επίσκεψη στα καταλύματα θα πρέπει να λαμβάνει φωτογραφικό υλικό, το οποίο θα ληφθεί κατά την διάρκεια της επιθεώρησης και θα περιλαμβάνει φωτογράφιση των εγκαταστάσεων του προς επιθεώρηση καταλύματος (όπως δωμάτια, χώροι εστίασης, υποδοχής, parking, κ.λπ.) και των μη συμμορφούμενων σημείων.

Η φωτογράφιση θα περιλαμβάνει ακόμη φωτογραφίες των επιθεωρητών του φορέα με το προς επιθεώρηση κατάλυμα.

- Η τελική έκθεση επιθεώρησης θα αποστέλλεται στον ιδιοκτήτη του καταλύματος και οπουδήποτε είναι αναγκαίο μετά από συμφωνία μαζί του όπως προβλέπεται από την νομοθεσία και το πρότυπο.

## 9.2 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΦΟΡΕΑ ΕΛΕΓΧΟΥ COSMOCERT

Υπεύθυνος σύνταξης του παρόντος εγγράφου είναι ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων (Certification Manager Hotel) και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Assurance Manager). Υπεύθυνοι εφαρμογής του παρόντος εγγράφου είναι όλο το προσωπικό του Φορέα που εμπλέκεται στον έλεγχο /ανασκόπηση/απόφαση για έκδοση Βεβαίωσης συνδρομής για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων. Υπεύθυνος για την έκδοση και αναθεώρηση του παρόντος είναι ο ΥΔΠ κατόπιν της έγκρισης του CEO του Φορέα Πιστοποίησης.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	34 ΑΠΟ 38

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT



COSMOCERT A.E.

ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	Κ&ΔΠΚΤΚ	2	22/09/2025

### 9.3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ COSMOCERT ΩΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ (ΕΣΥΔ ΚΑΔ)

Η COSMOCERT ως Διαπιστευμένος Φορέας πρέπει να συμμορφώνεται πάντοτε με τους Κανονισμούς ΕΣΥΔ, με τα Κριτήρια Διαπίστευσης και με τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθιερώνει το Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με τη χρήση του λογοτύπου του, και που περιγράφονται στον Κανονισμό για τη χρήση του Εθνικού Λογοτύπου Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ ΕΛΔ) καθώς και να δεσμεύεται ότι θα παρέχει στο Ε.ΣΥ.Δ. τη σχετική τεκμηρίωση συμμόρφωσης με τα ανωτέρω.

### 9.4 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ

- Ο υπεύθυνος του καταλύματος υποχρεούται πριν την πραγματοποίηση της επιθεώρησης να: Υποβάλει μέσω του διαδικτυακού συστήματος του Ξ.Ε.Ε. αίτηση κατάταξης, αναρτώντας το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.) ή τη γνωστοποίηση του Ν. 4442/16 (ΦΕΚ Α 230) και τη σύμβαση που συνήψε με το Φορέα.
- Συμπληρώσει την ηλεκτρονική φόρμα στο διαδικτυακό σύστημα του Ξ.Ε.Ε. με τα κριτήρια κατάταξης του καταλύματος σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων (για ξενοδοχεία).

Κατά τη διενέργεια της επιτόπιας επιθεώρησης ο υπεύθυνος του καταλύματος:

- Πρέπει να παρέχει όλες τις διευκολύνσεις στον επιθεωρητή ή επιθεωρητές για την ακώλυτη εκτέλεση της επιθεώρησης.
- Πρέπει να προσκομίσει στον Φορέα όλα τα πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, καταστάσεις ή άλλα έγγραφα που αποδεικνύουν την πλήρωση κριτηρίων κατάταξης, όπως ακριβώς περιγράφονται στις παρατηρήσεις για το κάθε κριτήριο κατάταξης στη σχετική νομοθεσία.
- Υποχρεούται να έχει στη διάθεση του επιθεωρητή τις εγκεκριμένες κατόψεις του καταλύματος, στις οποίες αποτυπώνονται και όλα τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι κολυμβητικές δεξαμενές καθώς και όποιος άλλος χώρος ή λειτουργία αποτελεί κριτήριο κατάταξης.
- Να μεριμνά για την πρόσβαση του επιθεωρητή σε όλα τα δωμάτια που εντάσσονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού Κατάταξης του ΞΕΕ στο δείγμα επιθεωρήσεων.
- Φέρει ευθύνη για όλα τα θέματα ασφαλείας των εγκαταστάσεών του, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

Ο Φορέας πιστοποίησης περιορίζεται στη διενέργεια ελέγχου και επιθεώρησης για την κατάταξη του καταλύματος σε κατηγορία αστέρων, όπως ρητά αναφέρεται στην Υπουργική Απόφαση 4418/2019 - ΦΕΚ 972/Β/21-3-2019.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1 <sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)	ΣΕΛΙΔΑ
CERT MANAGER HOTELS/ QAM	CEO	35 ΑΠΟ 38

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT

**COSMOCERT A.E.****ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ****(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)**

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

Ως προς τα σχέδια του καταλύματος ο Φορέας πιστοποίησης συμβουλεύεται:

Για μεν αδειοδοτημένο (με ΕΣΛ) μέχρι την έκδοση του Ν.4276/2014 κατάλυμα, τα εγκεκριμένα από τις αρμόδιες Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (ΠΥΤ) σχέδια, όπως και ενδεχόμενες σχετικές βεβαιωτικές πράξεις υπαγωγής του καταλύματος σε ρύθμιση πολεοδομικής τακτοποίησης/νομιμοποίησης, που συνοδεύουν το Ε.Σ.Λ.

Για δε νέο κατάλυμα (δηλαδή αδειοδοτημένο με ΕΣΛ μετά την έκδοση του Ν.4276/2014) τα αντίγραφα σχεδίων που συνοδεύουν την άδεια οικοδομής ή την άδεια δόμησης.

(Η παραπάνω διευκρίνιση προστέθηκε στον κανονισμό κατάταξης του ΞΕΕ με βάση το υπ' αριθμ. 23273/6-12-2016 έγγραφο του Υπουργείου Τουρισμού σε απάντηση αιτήματος του Ξ.Ε.Ε. σχετικά με τα παραστατικά στοιχεία/σχέδια που πρέπει να λαμβάνουν υπόψη οι Φορείς πιστοποίησης κατά την επιθεώρηση και πιστοποίηση των καταλυμάτων).

Η διαδικασία κατάταξης για τα τουριστικά καταλύματα που περιγράφεται στο Ν. 4276/2014 δεν προβλέπει σε κάποιο βήμα της τον έλεγχο της πολεοδομικής νομιμότητας. Ο έλεγχος αφορά μόνο στην τήρηση των ειδικών τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών για την κατηγορία που το κατάλυμα επιθυμεί να ενταχθεί.

Για τα αδειοδοτημένα (με ΕΣΛ) μέχρι την έκδοση του Ν.4276/2014 καταλύματα και στο πλαίσιο αποκλειστικά μόνο της αξιολόγησης της προσκομιζόμενης από αυτά τεκμηρίωσης, ο Φορέας Πιστοποίησης πραγματοποιεί εμβαδομέτρηση μέρους του δείγματος που έχει επιλεγεί προς επιθεώρηση. Το παραπάνω δεν αποτελεί σε καμία περίπτωση έλεγχο τεχνικής προδιαγραφής. Εάν ο Φορέας Πιστοποίησης παρατηρήσει ασυμφωνία μεταξύ των εγκεκριμένων από τις Περιφερειακές Υπηρεσίες Τουρισμού (ΠΥΤ) σχεδίων ή αυτών που συνοδεύουν ρυθμίσεις πολεοδομικής τακτοποίησης/νομιμοποίησης και της υφιστάμενης κατάστασης του ΤΚ, ενημερώνει τον υπεύθυνο διαχειριστή του ΤΚ και τον ιδιοκτήτη του σχήματος (ΞΕΕ).

Σε περίπτωση καταγραφής ευρημάτων, ο υπεύθυνος υποχρεούται να συμμορφωθεί εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται στην τεχνική έκθεση.

Ο υπεύθυνος του καταλύματος συναινεί για την κατάθεση της τεχνικής έκθεσης στο Ξ.Ε.Ε. από τον Φορέα ελέγχου για λόγους διευκόλυνσης της διαδικασίας έκδοσης του πιστοποιητικού κατάταξης.

### **9.5 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ**

Ένας επιχειρηματίας, ενταγμένος στο σύστημα ελέγχου, δύναται να λύσει μονομερώς οποτεδήποτε τη Σύμβαση με την COSMOCERT, υπό τον όρο ότι κατά το χρόνο της λύσης έχει εκπληρώσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις.

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>36 ΑΠΟ 38</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03 Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων**

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT

**COSMOCERT A.E.****ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ****(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)**

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

Ένας επιχειρηματίας, ενταγμένος στο σύστημα ελέγχου, έχει δικαίωμα Ένστασης στο Φορέα Ελέγχου εντός 5 ημερολογιακών ημερών από την λήψη/παραλαβής της Απόφασης Μη Χορήγησης Πιστοποίησης, εφόσον: προσκομίσει επιπλέον τεκμηρίωση από αυτή που ήταν διαθέσιμη κατά τη λήψη της Απόφασης Μη Χορήγησης Πιστοποίησης και προπληρώσει το κόστος που προβλέπεται με βάση τον Τιμοκατάλογο της COSMOCERT.

Ένας επιχειρηματίας, ενταγμένος στο σύστημα ελέγχου, έχει δικαίωμα υποβολής γραπτού επώνυμου παραπόνου σχετικά με το προσωπικό πιστοποίησης του Φορέα (εσωτερικό ή/και εξωτερικό) και σχετικά με τις υπηρεσίες πιστοποίησης που παρέχονται από το Φορέα (διαδικασία ελέγχου και επιθεώρησης του τουριστικού καταλύματος για την κατάταξη).

Υπάρχει δυνατότητα, ο ιδιοκτήτης του καταλύματος να ζητήσει έκτακτη επιθεώρηση σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών, με την αντίστοιχο οικονομικό κόστος.

### 9.6 ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διακοπή της συνεργασίας (τερματισμός Σύμβασης) μεταξύ ενός τουριστικού καταλύματος και του Φορέα πιστοποίησης, μπορεί να διακοπεί, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- με μονομερή αποχώρηση του συμβαλλόμενου. Στην περίπτωση μονομερούς αποχώρησης, ο συμβαλλόμενος πρέπει να γνωστοποιήσει την απόφασή του στην COSMOCERT με τρόπο σαφή και κατηγορηματικό, ώστε να προκύπτει το αναμφίβολο του αιτήματος,
- με μονομερή λύση της Σύμβασης εκ μέρους της COSMOCERT, για λόγους στους οποίους συμπεριλαμβάνονται αφενός η ανάρμοστη, επιθετική ή/και εξυβριστική στάση και συμπεριφορά του συμβαλλόμενου προς το προσωπικό της COSMOCERT και αφετέρου η έντονα δυσφημιστική στάση εναντίον της COSMOCERT και της δημόσιας εικόνας της,
- μονομερώς και αζημίως λύση Σύμβασης από την COSMOCERT, όταν ο επιχειρηματίας δεν έχει εκπληρώσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης.

### 10. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΝΤΥΠΩΝ/ΕΓΓΡΑΦΩΝ

QMS.HS.F450.01	ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.03	ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.04	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.05	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.06	ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.07	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.10	ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>37 ΑΠΟ 38</b>

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT

**COSMOCERT A.E.****ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ****(Αρ. Γ.Ε.ΜΗ: 127746001000)**

<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ</b>	<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ</b>
<b>ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>	<b>Κ&amp;ΔΠΚΤΚ</b>	<b>2</b>	<b>22/09/2025</b>

QMS.HS.F450.11	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΦΑΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.F450.12	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ
QMS.HS.W450.02	ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.W450.03	ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΜΗΛΟΤΗΤΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
QMS.HS.W450.04	ΕΜΒΑΔΟΜΕΤΡΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

**11. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΩΝ**

<b>Αριθμός Έκδοσης</b>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης &amp; Ισχύος</b>		<b>Περιγραφή Τροποποίησης Έκδοσης</b>
1.	01/08/2024	01/08/2024	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ
2.	22/09/2025	22/09/2025	Τροποποίηση λεκτικών αναφορών, διορθώσεις κειμένου και προσθήκες, τροποποίηση παραγράφων 7.4, 7.12 και 9.4, προσθήκη παραγράφου 6.2.3, προσθήκη Οδηγιών QMS.HS.W450.03 και QMS.HS.W450.04

<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ/ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΓΚΡΙΣΗΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ 1<sup>η</sup> ΣΕΛΙΔΑ ΚΑΘΕ ΤΥΠΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΜΟΝΟ)</b>	<b>ΣΕΛΙΔΑ</b>
<b>CERT MANAGER HOTELS/ QAM</b>	<b>CEO</b>	<b>38 ΑΠΟ 38</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 της QMS.HS.F450.03\_Σύμβασης Πιστοποίησης Τουριστικών Καταλυμάτων**

Ο παρών Κανονισμός της COSMOCERT αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε συμβαλλόμενος επιχειρηματίας, ο οποίος εντάσσεται στο Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων της COSMOCERT