

1. Αντικείμενο Κανονισμού Πιστοποίησης

Ο Κανονισμός Πιστοποίησης αποτελεί τη συνοπτική περιγραφή των εφαρμοστέων από τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διαδικασιών στα πλαίσια του συστήματος ελέγχου – πιστοποίησης, καθώς και των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων με αυτήν επιχειρηματιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού 834/2007 και της κείμενης Εθνικής Νομοθεσίας

2. Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ Ι.Κ.Ε.

2.1 Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ως Νομικό Πρόσωπο

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ είναι Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης που λειτουργεί ως εγκεκριμένος από το Υπουργείο Γεωργίας φορέας ελέγχου και πιστοποίησης προϊόντων βιολογικής γεωργίας και κτηνοτροφίας. Η έδρα της βρίσκεται στην Αλεξάνδρεια Ημαθίας.

2.2 Αρχές Λειτουργίας

- **Σεβασμός Για το Φυσικό Περιβάλλον**
Σημείο αναφοράς για κάθε δραστηριότητα της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ αποτελεί ο σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον και η υιοθέτηση των βασικών αρχών και θέσεων του κινήματος για την βιολογική γεωργία και την οικολογία.
- **Ποιότητα Παρεχόμενων Υπηρεσιών**
Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ελέγχει και πιστοποιεί τις ενταγμένες στο σύστημά της επιχειρήσεις και τα προϊόντα τους, αποκλειστικά με βάση τα κριτήρια και τις προδιαγραφές βιολογικής παραγωγής που εμπεριέχονται στο Κανονισμό (ΕΚ) 834/2007 και στη σχετική εθνική και κοινοτική νομοθεσία.
- **Υπευθυνότητα και Αίσθημα Ευθύνης**
Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διεκπεραιώνει το έργο του ελέγχου και της πιστοποίησης με υπευθυνότητα και με έντονο αίσθημα ευθύνης απέναντι τόσο στους επιχειρηματίες με τους οποίους συμβάλλεται, όσο και στους καταναλωτές των προϊόντων που πιστοποιεί
- **Αντικειμενικότητα και Αμεροληψία**
Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ είναι οργανωμένη κατά τρόπο που να εξασφαλίζει την ανεξαρτησία της, καθώς και την αμεροληψία και αντικειμενικότητα των ενεργειών της. Το προσωπικό της είναι ελεύθερο από κάθε εμπορική, οικονομική ή άλλη εξάρτηση, που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση του στο έργο του ελέγχου και της πιστοποίησης.
- **Ελεύθερη Πρόσβαση στις Υπηρεσίες της Εταιρείας**
Η πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ είναι ελεύθερη. Κάθε επιχείρηση, που δραστηριοποιείται στο πεδίο λειτουργίας της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, δύναται να ενταχθεί στο σύστημα

ελέγχου και πιστοποίησης του φορέα, ανεξαρτήτως της ιδιότητας της, του μεγέθους της, του τόπου όπου εδρεύει ή του αριθμού των πιστοποιητικών που έχουν ήδη χορηγηθεί.

2.3 Σκοποί της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ:

- Η προστασία του περιβάλλοντος και των οικοσυστημάτων, μέσα από τη διατήρηση της βιοποικιλότητας
- Η προστασία και προώθηση της βιολογικής γεωργίας και της αρχής της αειφόρου ανάπτυξης.
- Η διαρκής ενημέρωση και επιμόρφωση των προσώπων που συγκροτούν το ανθρώπινο δυναμικό της, σε ότι αφορά τις εξελίξεις στο χώρο της βιολογικής γεωργίας και των συστημάτων ελέγχου και πιστοποίησης.
- Η διαρκής βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρει, με στόχο την ανάπτυξη, μέσα από τον υγιή ανταγωνισμό, όλων των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της βιολογικής γεωργίας.

2.4 Προδιαγραφές Βιολογικής Παραγωγής

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ εφαρμόζει τον Κανονισμό (ΕΚ) 834/2007 ως προς τα ελάχιστα σημεία του και τις ισχύουσες τροποποιήσεις του.

2.5 Μεταβολές στις Προδιαγραφές Βιολογικής Παραγωγής

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ παρακολουθεί με συνέπεια τις εξελίξεις της νομοθεσίας σε ζητήματα βιολογικής γεωργίας και αναπροσαρμόζει το σύστημα και τη λειτουργία της στα νέα δεδομένα με ταυτόχρονη ενημέρωση όλων των στελεχών και του προσωπικού της.

3. Διαδικασία Ένταξης

3.1 Αίτηση, δήλωση δεδομένων και Υπεύθυνη Δήλωση επιχειρηματία που μπορεί να προμηθευτεί από τη γραμματεία της εταιρείας.

3.2 Υπογραφή της Σύμβασης Ελέγχου και της Οικονομικής Συμφωνίας, το αργότερο εντός μηνός από την κατάθεση της Αίτησης και κατόπιν του επιτοπίου ελέγχου επαλήθευσης των στοιχείων της δήλωσης του επιχειρηματία.

Με τη Σύμβαση Ελέγχου ο επιχειρηματίας παραλαμβάνει τον Κανονισμό Πιστοποίησης, δεσμεύεται να τηρεί τις προδιαγραφές του βιολογικού τρόπου παραγωγής και αναγνωρίζει την αρμοδιότητα της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ να του επιβάλλει ποινές σε περίπτωση αθέτησης των δεσμεύσεων του. Η Σύμβαση Ελέγχου έχει κατά κανόνα πενταετή διάρκεια.

Με την Οικονομική Συμφωνία ο επιχειρηματίας δεσμεύεται να καταβάλλει συγκεκριμένο χρηματικό ποσό ως αντάλλαγμα για τις παρεχόμενες από την ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ υπηρεσίες και να αποζημιώσει την εταιρεία σε περίπτωση εκ μέρους του καταγγελίας της συμφωνίας **δίως υπαιτιότητα** της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.

3.3 Πρόσθετη Σύμβαση Ελέγχου

Σε περίπτωση που ο επιχειρηματίας επιθυμεί να εντάξει επιπλέον εκτάσεις ή ζωικούς πληθυσμούς ή να αφαιρέσει παραγωγικούς συντελεστές από το Σύστημα Ελέγχου Πιστοποίησης υπογράφει Πρόσθετη Σύμβαση Ελέγχου που αποτελεί συμπλήρωμα της Σύμβασης Ελέγχου.

4. Απόφαση Πιστοποίησης και Επιβολή Κυρώσεων

4.1 Απόφαση Πιστοποίησης και Επιβολή Κυρώσεων

Στα πλαίσια της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ η αρμοδιότητα για λήψη απόφασης πιστοποίησης λαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης. Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης λαμβάνει τόσο την αρχική Απόφαση (Ενταξης), όσο και τις αποφάσεις που λαμβάνονται έπειτα από την επαλήθευση της συμμόρφωσης κατά την διαδικασία επιτήρησης της κάθε επιχείρησης (Αποφάσεις Πιστοποίησης: Μετάβαση σε υπό μετατροπή στάδιο, Μετάβαση σε πλήρως βιολογικό στάδιο, Διατήρηση της πιστοποίησης).

Η αρμοδιότητα για την επιβολή κυρωτικής απόφασης πιστοποίησης σε περιπτώσεις παρατυπιών και παραβάσεων ανήκει στον Υπεύθυνο Τμήματος Ελέγχου, ενώ σε περίπτωση έντασης από πλευράς του επιχειρηματία η απόφαση ανήκει στον Υπεύθυνο Τμήματος Ποιότητας, κατόπιν εισήγησης από τον αντίστοιχο Σύμβουλο του Τμήματός του, ανάλογα με το είδος του αντικειμένου Πιστοποίησης της συμβαλλόμενης επιχείρησης. Σε περίπτωση προσφυγής η απόφαση λαμβάνεται από την Επιτροπή Προσφυγών.

4.2 Χορήγηση Πιστοποίησης

Το Πιστοποιητικό Προϊόντος και οι βεβαιώσεις χορηγούνται ανάλογα με το είδος δραστηριότητας της επιχείρησης ως εξής:

- **Επιχειρήσεις μεταποίησης:** χορηγούνται όλων των ειδών οι βεβαιώσεις και Πιστοποιητικό Προϊόντος αμέσως μετά τον πρώτο επιτόπιο έλεγχο.
- **Επιχειρήσεις ζωικής παραγωγής:** α) κατά το καθεστώς ελέγχου χορηγούνται όλων των ειδών οι βεβαιώσεις και β) κατά το πλήρως βιολογικό στάδιο χορηγείται Πιστοποιητικό

Προϊόντος με την ένδειξη «Προϊόν Βιολογικής Γεωργίας» μετά τη διενέργεια επιτοπίου ελέγχου

- **Επιχειρήσεις φυτικής παραγωγής:** α) κατά το καθεστώς ελέγχου χορηγούνται όλων των ειδών οι βεβαιώσεις, β) κατά το μεταβατικό στάδιο χορηγείται Πιστοποιητικό Προϊόντος με την ένδειξη «Προϊόν Υπό Μετατροπή στη Βιολογική Γεωργία» και γ) κατά το πλήρως βιολογικό στάδιο χορηγείται Πιστοποιητικό Προϊόντος με την ένδειξη «Προϊόν Βιολογικής Γεωργίας» μετά τη διενέργεια επιτοπίου ελέγχου

Η Πιστοποίηση διαρκεί για όσο καιρό διαρκεί η σύμβαση του επιχειρηματία με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ. Η έκδοση του αποδεικτικού εγγράφου πιστοποίησης γίνεται μέσω της Ηλεκτρονικής Βάσης Δεδομένων Μητρώου Οργανισμών Ελέγχου και Πιστοποίησης (ΗΒΔ) μετά την πραγματοποίηση ελέγχων σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 27 του καν 834/2007 και η διάρκειά του δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 12 μήνες από την ημερομηνία έκδοσής του. Σε εξαιρετικές περιστάσεις που εμποδίζεται η λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος και ιδίως σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας του, τα αποδεικτικά έγγραφα μπορούν να εκδίδονται χειρόγραφα και να θεωρούνται από τους ΟΕ&Π σύμφωνα με το παράρτημα XII του Καν(ΕΚ) 889/08.

4.3 Ανάκληση Πιστοποίησης

- Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διατηρεί το δικαίωμα να ανακαλέσει το Έγγραφο Πιστοποίησης που έχει εκδώσει:
- Σε περίπτωση που διαπιστωθεί μη συμμόρφωση στους κανόνες βιολογικής παραγωγής και ορθής χρήσης του Εγγράφου Πιστοποίησης ή του Πιστοποιητικού Προϊόντος, για την οποία προβλέπεται στο Ποινολόγιο της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ποινή ανάκλησης του πιστοποιητικού
- Σε περίπτωση Διακοπής της συμβατικής σχέσης των δύο μερών λόγω καταγγελίας

4.4 Αναστολή Πιστοποίησης

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την ισχύ του Εγγράφου Πιστοποίησης ή των Πιστοποιητικών Προϊόντος που έχει εκδώσει, όπου αυτό προβλέπεται στο Ποινολόγιο της.

4.5 Άρνηση Έκδοσης Πιστοποιητικών

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την αποστολή του Εγγράφου Πιστοποίησης σε περίπτωση που ο επιχειρηματίας δεν εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις και όπου αυτό προβλέπεται στο Ποινολόγιο της.

4.5.1 Κανονιστικές Μεταβολές

Όταν επέρχονται κανονιστικές – νομοθετικές αλλαγές του συστήματος ελέγχου πιστοποίησης που επηρεάζουν τους πιστοποιημένους συμβαλλόμενους της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ κοινοποιεί τις αλλαγές στους συμβαλλόμενους της και επιβλέπει την εφαρμογή και υλοποίηση τους.

Αντίστοιχα δομικές αλλαγές σε ενταγμένες εκμεταλλεύσεις πρέπει να αξιολογούνται από την ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ για το αν θα πρέπει να επιβληθούν πρόσθετα μέτρα.

Στις περιπτώσεις αυτές η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ δύναται να αποφασίσει αιτιολογημένα την διενέργεια πρόσθετου ελέγχου, αξιολόγησης και πρόσθετης απόφασης πιστοποίησης. Επίσης μπορεί να αποφασίσει την έκδοση τροποποιημένων πιστοποιητικών.

Την απόφαση για την επιβολή των ανωτέρω μέτρων αποφασίζει ο υπεύθυνος τμήματος πιστοποίησης.

4.6 Ποινολόγιο

Με στόχο την ίση και αντικειμενική μεταχείριση όλων των επιχειρηματιών η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ καταρτίζει πίνακα με τις κυρώσεις που προβλέπονται για συγκεκριμένες μη συμμορφώσεις με τις προδιαγραφές βιολογικής παραγωγής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εκάστοτε κείμενη νομοθεσία. Το ποινολόγιο παρατίθεται ως παράρτημα στον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης.

4.7 Διαβάθμιση Μη - Συμμορφώσεων

Οι μη συμμορφώσεις των προδιαγραφών βιολογικής παραγωγής διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

A. Υποτροπή (ΥΠ) : είναι η επανάληψη της ίδιας μη συμμόρφωσης εντός 2 ετών από τη χρονική στιγμή που αυτή διαπιστώθηκε και καταγράφηκε σε σχετική έκθεση ελέγχου.

B. Αποκλίσεις (ΑΠΚ) : Είναι η μη συμμόρφωση που αφορά στη μη τήρηση των απαιτήσεων της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας για τη βιολογική γεωργία σε ήσσονος σημασίας ζητήματα τα οποία δεν επηρεάζουν την ακεραιότητα των βιολογικών προϊόντων και δεν επιφέρουν την επιβολή κυρωτικών μέτρων στους επιχειρηματίες. Τα αίτια των αποκλίσεων αναιρούνται όταν ο επιχειρηματίας προβαίνει σε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες που προτείνει ο ίδιος και γίνονται

αποδεκτές από τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ εντός αυστηρά καθοριζόμενου χρονικού διαστήματος. Η επανειλημμένη Απόκλιση αποτελεί Υποτροπή.

Γ. Παρατυπίες (ΠΡΤ) : Είναι οι μη συμμορφώσεις που αφορούν την αποτυχία του ελεγχόμενου επιχειρηματία να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις του Παραρτήματος III και των άρθρων 5,6,6α ,10 και 11 του Κανονισμού 2092/91, όπως παραπέμπονται στον παρών Καν. (ΕΚ) 834/2007 σύμφωνα με το Παράρτημα XIV, καθώς και τις απαιτήσεις της ΥΑ αριθ. 2543/103240/2017. Οι εν λόγω μη συμμορφώσεις δεν οφείλονται σε παραπλανητικές και δόλιες πράξεις, δεν έχουν παρατεταμένα ή/και διαρκή δυσμενή αποτελέσματα όσον αφορά την αξιοπιστία, αντικειμενικότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ελέγχου της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.

Δ. Παραβάσεις (ΠΡΒ) : Είναι οι μη συμμορφώσεις που έχουν καταφανείς παρατεταμένες και διαρκείς επιπτώσεις που επηρεάζουν την αξιοπιστία, αντικειμενικότητα και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ελέγχου της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ και οφείλονται σε παραπλανητικές και με πρόθεση πράξεις του ελεγχόμενου επιχειρηματία.

4.8 Εποπτικό Συμβούλιο

Στα πλαίσια του ελεγκτικού-πιστοποιητικού έργου της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, αυτή αναθέτει την εποπτεία της σε συλλογικό όργανο, το Εποπτικό Συμβούλιο, στη σύνθεση του οποίου μετέχουν εκπρόσωποι των φορέων που έχουν άμεσο ενδιαφέρον για τα ζητήματα της Βιολογικής Γεωργίας (προμηθευτές, καταναλωτές, έμποροι κ.λ.π.). Τα πρόσωπα αυτά οφείλουν να μην απολαμβάνουν δια της συμμετοχής τους σε αυτό, κανενός ατομικού συμφέροντος.

- Σκοπός του Εποπτικού Συμβουλίου είναι να εποπτεύει αν και κατά πόσο η διεξαγωγή του ελεγκτικού-πιστοποιητικού έργου της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ είναι αξιόπιστη και κοινωνικά επωφελής. Πιο συγκεκριμένα, το Εποπτικό Συμβούλιο εποπτεύει την πορεία του Φορέα από οικονομικής, λειτουργικής και ποιοτικής απόψεως. Επίσης έχει τη δυνατότητα να επεμβαίνει στη διαμόρφωση πολιτικής του Φορέα. Σε έκτακτες περιπτώσεις, η αρμοδιότητα του Εποπτικού Συμβουλίου επεκτείνεται μέχρι του σημείου να παρεμβαίνει σε ειλημμένες αποφάσεις διορθώνοντας τις, εφόσον τις κρίνει ως προφανώς ακατάλληλες ή δυσανάλογες, ή να λάβει κατάλληλα μέτρα, σε περίπτωση που η συμβουλή του δεν γίνεται σεβαστή από τη Διοίκηση του Φορέα.

. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αρμοδίου οργάνου της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ στην απόφαση του Εποπτικού Συμβουλίου, αυτό δικαιούται να προβεί σε καταγγελία του σχετικού περιστατικού προς κάθε αρμόδια αρχή.

5. Πιστοποιητικά και Σήματα

5.1 Πιστοποιητικό Προϊόντος

Ο επιχειρηματίας που λαμβάνει Πιστοποίηση με απόφαση του Υπευθύνου Τμήματος Πιστοποίησης, δικαιούται να ζητά και να λαμβάνει από τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ Πιστοποιητικό Προϊόντος για την εμπορία βιολογικών προϊόντων.

5.2 Το Έγγραφο Πιστοποίησης

Το επίσημο Έγγραφο Πιστοποίησης βεβαιώνει τη συμμόρφωση του επιχειρηματία με τον Καν. 834/2007. Η έκδοση του αποδεικτικού εγγράφου πιστοποίησης γίνεται μέσω της Ηλεκτρονικής Βάσης Δεδομένων Μητρώου Οργανισμών Ελέγχου και Πιστοποίησης (ΗΒΔ) μετά την πραγματοποίηση ελέγχων σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 27 του καν 834/2007 και η διάρκειά του δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 12 μήνες από την ημερομηνία έκδοσής του. Σε εξαιρετικές περιστάσεις που εμποδίζεται η λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος και ιδίως σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας του, τα αποδεικτικά έγγραφα μπορούν να εκδίδονται χειρόγραφα και να θεωρούνται από τους ΟΕ&Π σύμφωνα με το παράρτημα XII του Καν(ΕΚ) 889/08.

5.3 Κανόνες Χρήσης των Πιστοποιητικών

Οι συνεργαζόμενοι με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ επιχειρηματίες στους οποίους χορηγούνται πιστοποιητικά οφείλουν :

- Να χρησιμοποιούν τη Βεβαίωση Συμμόρφωσης μόνο ως μέσο πληροφόρησης – ανακοίνωσης για την ένταξη της επιχείρησής τους σε σύστημα ελέγχου – πιστοποίησης βιολογικής παραγωγής και σε καμία περίπτωση να μην το χρησιμοποιούν για την εμπορεία προϊόντων.
- Να μη χρησιμοποιούν τα πιστοποιητικά κατά τρόπο που μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ή να παραπλανήσει το καταναλωτικό κοινό.
- Να συμμορφώνονται άμεσα με τυχόν ποινές αναστολής ή ανάκλησης των πιστοποιητικών που τους επιβάλλονται και να διακόπτουν τη χρήση των πιστοποιητικών μόλις τους κοινοποιηθεί η σχετική απόφαση.

5.4 Σήμα Αναγνώρισης

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ χορηγεί στον επιχειρηματία τη γραφική απεικόνιση της επωνυμίας της εταιρείας συνοδευόμενη από τον κωδικό της, την οποία στο εξής αυτός δικαιούται να επιθέτει στα πιστοποιημένα προϊόντα του. Ταυτόχρονα επισημαίνεται στον επιχειρηματία η υποχρέωση να χρησιμοποιεί το Εθνικό Σήμα Αναγνώρισης το οποίο μπορεί να προμηθευτεί από τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.

5.5 Κανόνες Χρήσης των Σημάτων

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ έχει την αρμοδιότητα να επιβλέπει την ορθή χρήση τόσο της επισήμανσης με την επωνυμία της εταιρείας και τον κωδικό της, όσο και του Εθνικού Σήματος Αναγνώρισης.

Οι συνεργαζόμενοι με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ επιχειρηματίες οφείλουν :

- Να μη χρησιμοποιούν την επισήμανση με την επωνυμία της εταιρείας και τον κωδικό της καθώς και το Εθνικό Σήμα Αναγνώρισης κατά τρόπο που μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ή να παραπλανήσει το καταναλωτικό κοινό.
- Πριν την κυκλοφορία κάποιου προϊόντος τους στο εμπόριο να κοινοποιούν στη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ την επισήμανση που προτίθενται να χρησιμοποιήσουν είκοσι τουλάχιστον ημέρες πριν την κυκλοφορία του προϊόντος.
- Να κοινοποιούν στη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ το διαφημιστικό υλικό που προτίθενται να χρησιμοποιήσουν είκοσι τουλάχιστον ημέρες πριν την πρώτη δημοσίευση του.

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τους κανόνες αυτούς η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ανάκληση ή αναστολή ισχύος του σήματος κατά αναλογία όσων ισχύουν για τα πιστοποιητικά.

6. Έλεγχος -Επιτήρηση**6.1. Διαδικασία Επιτήρησης**

Μετά την ένταξη του επιχειρηματία στο σύστημα ελέγχου-πιστοποίησης της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, η εταιρεία αναλαμβάνει την επιτήρηση του με στόχο:

- Την απρόσκοπτη τήρηση των προδιαγραφών βιολογικής γεωργίας
- Την υλοποίηση των μέτρων που κρίθηκαν αναγκαία για τη μετάβαση του επιχειρηματία στο πλήρως βιολογικό στάδιο
- Τον άμεσο εντοπισμό αποκλίσεων, παρατυπιών και παραβάσεων και τη λήψη ανάλογων μέτρων

- Την ορθή χρήση των Πιστοποιητικών και των Σημάτων

Η επιτήρηση του επιχειρηματία υλοποιείται μέσα από :

- Τον Πλήρη και τον Έκτακτο Έλεγχο
- Τις Δειγματοληψίες για εργαστηριακές αναλύσεις

6.1 Τακτικός Έλεγχος

Πρόκειται για έλεγχο που πραγματοποιείται μία φορά κάθε χρόνο τουλάχιστον και περιλαμβάνει :

- Έλεγχο εγκαταστάσεων
- Λογιστικό Έλεγχο
- Έλεγχο τήρησης της απαιτούμενης τεκμηρίωσης
- Έλεγχο τήρησης των προδιαγραφών Βιολογικής Γεωργίας σύμφωνα με τον Καν. 834/2007

6.2 Έκτακτοι έλεγχοι

Διενεργούνται ετησίως σε ποσοστό τουλάχιστον 10% επί των συμβεβλημένων επιχειρηματιών. (βλέπε ΔΕΠ 2-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ).

6.3 Αιφνίδιες Επισκέψεις Ελέγχου

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διενεργεί αιφνίδιες επισκέψεις ελέγχου σε ποσοστό τουλάχιστον 20% επί του συνόλου των τακτικών και εκτάκτων ελέγχων. Οι έλεγχοι αυτοί διενεργούνται χωρίς καμία προειδοποίηση.

6.4 Δειγματοληψίες και Αναλύσεις

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ προβαίνει στη λήψη δειγμάτων (δείγμα και αντίδειγμα) νερού, εδάφους, γεωργικών προϊόντων καθώς και ιστών φυτικών ή ζωικών σε ποσοστό τουλάχιστον 5% κατ'έτος επί των ελεγχόμενων επιχειρηματιών, προκειμένου να διενεργηθούν εργαστηριακές αναλύσεις, από το συμβεβλημένο με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ εργαστήριο ανάλυσης (βλέπε ΔΕΠ 2-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ). Το αποτέλεσμα των αναλύσεων κοινοποιείται στον επιχειρηματία. Το αντίδειγμα φυλάσσεται από τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ για 30 τουλάχιστον ημέρες από την ημερομηνία ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των αναλύσεων .

7. Το δικαίωμα Ένστασης και Προσφυγής

7.1. Ενστάσεις

Ένσταση υποβάλλει ο επιχειρηματίας :

α) Κατά της Απόφασης Επιβολής Κύρωσης που λαμβάνει ο Υπεύθυνος Τμήματος Ελέγχου

β) Κατά κάθε άλλης πράξης ή παράλειψης διαδικαστικής ενέργειας οργάνων της Φυσιολογική

Η ένσταση, σύμφωνα με τα παραπάνω υποβάλλεται εντός 5 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της απόφασης επιβολής κύρωσης. Σε περίπτωση που η ένσταση αφορά παράλειψη και όχι πράξη ο χρόνος υποβολής της κρίνεται κατά περίπτωση.

Η ένσταση είναι πάντα έγγραφη. Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διαθέτει ειδικό για το σκοπό αυτό έντυπο, το οποίο οι ενταγμένοι στο σύστημα της επιχειρηματίας μπορούν να ζητούν και να λαμβάνουν από την γραμματεία της εταιρείας και να το επιστρέφουν συμπληρωμένο. Εκτός του εντύπου αυτού δεκτή γίνεται και κάθε είδους άλλη έγγραφη ένσταση.

Σε περίπτωση αδυναμίας του επιχειρηματία να συμπληρώσει το έντυπο της ένστασης ιδιοχείρως, η γραμματέας της εταιρείας, κατόπιν σχετικού αιτήματος αυτού, μπορεί να συμπληρώσει στο έντυπο το κείμενο της ένστασης που αυτός της υπαγορεύει.

Με επιμέλεια της γραμματείας η ένσταση αφού καταχωρηθεί στο Πρωτόκολλο Εισερχομένων Εγγράφων και λάβει αύξοντα αριθμό, διαβιβάζεται :

ι) Σε περίπτωση που αφορά Απόφαση Επιβολής Κύρωσης, στον Υπεύθυνο Τμήματος Ποιότητας.

ιι) Σε περίπτωση που αφορά οποιαδήποτε άλλη πράξη ή παράλειψη διαδικαστικής ενέργειας οργάνων της Φυσιολογική, στον υπεύθυνο του τμήματος πράξη ή παράλειψη του οποίου αφορά, ο οποίος την καταχωρεί προσωρινά στον ειδικό φάκελο ενστάσεων που τηρείται στο αρχείο του τμήματός του.

Σε κάθε περίπτωση ο αρμόδιος Υπεύθυνος του Τμήματος είναι υποχρεωμένος εντός 5 εργασίμων ημερών από την υποβολή της ένστασης είτε να την κάνει δεκτή και να διατάξει:

- επανάληψη της προσβαλλόμενης πράξης
- ή διενέργεια της πράξης που παραλείφθηκε.

Στην περίπτωση αυτή συντάσσει, επί του εγγράφου της ένστασης, υπόμνημα περί αποδοχής της ένστασης το οποίο αποστέλλει στον ενιστάμενο επιχειρηματία ενώ αντίγραφο καταχωρεί στον ατομικό φάκελο του επιχειρηματία που τηρείται στο αρχείο του τμήματός του.

είτε να την απορρίψει συντάσσοντας σχετική αιτιολογημένη έκθεση η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια του Γενικού Διευθυντή της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ στον επιχειρηματία μαζί με την υπόμνηση του δικαιώματος του να ασκήσει προσφυγή κατά της απόρριψης αυτής ενώπιον της Επιτροπής Προσφυγών .

7.2 Προσφυγές

Ο ενταγμένος στο σύστημα της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ επιχειρηματίας έχει το δικαίωμα να ασκεί προσφυγές κατά:

1. Αποφάσεων Επί της Έντασης που έλαβε ο Υπευθ. Ποιότητας σε συνεργασία με τον Σύμβουλο του Τμήματος Πιστοποίησης 2. Όλων των αποφάσεων που αφορούν τη διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης που τον αφορούν ατομικά.

Η προσφυγή ασκείται μέσα σε διάστημα 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα κοινοποίησης στον επιχειρηματία της απόφασης.

Η προσφυγή είναι πάντα έγγραφη. Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ διαθέτει ειδικό για το σκοπό αυτό έντυπο το οποίο οι ενταγμένοι στο σύστημά της επιχειρηματίες μπορούν να ζητούν και να λαμβάνουν από τη γραμματεία της εταιρείας και να το επιστρέφουν συμπληρωμένο. Εκτός του εντύπου αυτού δεκτή γίνεται και κάθε είδους άλλη έγγραφη προσφυγή.

Σε περίπτωση αδυναμίας του επιχειρηματία να συμπληρώσει το έντυπο της προσφυγής ιδιοχειρώς, η γραμματέας της εταιρείας, κατόπιν σχετικού αιτήματος αυτού, μπορεί να συμπληρώσει στο έντυπο το κείμενο της προσφυγής που αυτός της υπαγορεύει.

Με επιμέλεια της γραμματείας η προσφυγή αφού καταχωρηθεί στο Πρωτόκολλο Εισερχομένων Εγγράφων και λάβει αύξοντα αριθμό, διαβιβάζεται στον Υπεύθυνο του Τμήματος Πιστοποίησης, ο οποίος την καταχωρεί προσωρινά στον ειδικό φάκελο προσφυγών που τηρείται στο αρχείο του τμήματός του.

Ο Υπεύθυνος του Τμήματος Πιστοποίησης μελετά την προσφυγή και συντάσσει εγγράφως τις παρατηρήσεις του. Οι παρατηρήσεις αυτές αποτελούν την εισήγησή του που αποστέλλεται συνημμένη στο κείμενο της προσφυγής προς την Επιτροπή Προσφυγών, η οποία συγκαλείται από το Γενικό Διευθυντή. Ο τρόπος λειτουργίας και λήψης αποφάσεων από την Επιτροπή ρυθμίζονται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της.

Η προσφυγή δεν αναστέλλει την εκτέλεση της προσβαλλόμενης απόφασης, μέχρι την έκδοση της απόφασης της Επιτροπής Προσφυγών.

Η απόφαση της Επιτροπής είναι πάντα έγγραφη και αιτιολογημένη, και κοινοποιείται στον προσφεύγοντα επιχειρηματία, με επιμέλεια του Γενικού Διευθυντή της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.

8. Οικονομικοί Όροι Συνεργασίας με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ**8.1 Έσοδα Φορέα**

Μόνη πηγή εσόδων της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ είναι οι αμοιβές από τις υπηρεσίες ελέγχου και πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων.

8.2 Πολιτική Τιμολόγησης

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ εκδίδει ενιαίους αναλυτικούς τιμοκαταλόγους ανά τομέα δραστηριότητας.

8.3 Οικονομική Συμφωνία

Πρόκειται για ιδιωτικό συμφωνητικό που αναλύει τους οικονομικούς όρους της Σύμβασης Ελέγχου και υπογράφεται ταυτόχρονα με αυτήν.

8.4 Τακτοποίηση Οικονομικών Υποχρεώσεων

Σε περίπτωση μη συνέπειας στην τήρηση των οικονομικών υποχρεώσεων από την πλευρά του επιχειρηματία, η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ έχει το δικαίωμα να προβεί σε διακοπή της σύμβασης με τον επιχειρηματία αν αυτός δεν εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης ελέγχου και πιστοποίησης μετά από δύο συνεχόμενες έγγραφες ειδοποιήσεις του ΟΕΠ που απέχουν η πρώτη από την δεύτερη τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες και που έχουν γίνει με απόδειξη, η δεύτερη ειδοποίηση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον εξήντα

(60) ημερολογιακές ημέρες πριν την λήξη του αποδεικτικού εγγράφου του επιχειρηματία του Παραρτήματος XII του Κανονισμού 889/2008. Στην περίπτωση που οι αρμόδιοι ΟΕΠ δεν προβούν στη διακοπή της σύμβασής τους με τον επιχειρηματία, θεωρείται ότι αναλαμβάνουν με ευθύνη τους τη συνέχιση της παροχής των υπηρεσιών του ελέγχου και πιστοποίησης προς το εν λόγω επιχειρηματία, με ρύθμιση ή/και πίστωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

8.5 Παροχές στις Οποίες Είναι Υποχρεωμένη η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ οφείλει να παρέχει ως αντάλλαγμα για το χρηματικό ποσό που καταβάλλεται από τον Επιχειρηματία ολοκληρωμένες υπηρεσίες ελέγχου και πιστοποίησης. Στις υπηρεσίες αυτές περιέχονται ειδικότερα:

- Ένας πλήρης και μέχρι δύο έκτακτοι έλεγχοι κατ' έτος.
- Έκδοση του Εγγράφου Πιστοποίησης και Βεβαιώσεων.
- Παροχή του Εθνικού Σήματος Αναγνώρισης και του σήματος της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.
- Το κόστος των αναλύσεων των δειγμάτων που λαμβάνονται κατά τον έλεγχο

Αντίθετα ο Επιχειρηματίας φέρει το οικονομικό βάρος :

- Το κόστος που προκαλούν οι οποιοσδήποτε επιπλέον διαδικασίες πρόσθετων εκτάκτων επιβεβαιωτικών ελέγχων, η προσφυγή σε εμπειρογνώμονες, ειδικούς, επιδιαιτητές κλπ. όπως η διαπίστωση αποκατάστασης των παρατυπιών και παραβάσεων.

- Το κόστος ανάλυσης του «δείγματος» που βρέθηκε «θετικό» καθώς και το κόστος κάθε επαναληπτικής ανάλυσης, «αντιδείγματος» ή άλλου δείγματος, που ενδεχομένως θα απαιτηθεί
- Το κόστος εκτάκτων επιθεωρήσεων κατόπιν επωνύμων και ενδεχομένως και ανωνύμων καταγγελιών.

9. Λήξη της Συνεργασίας με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ

9.1 Τρόποι Λήξης της Συνεργασίας

Η συνεργασία μεταξύ της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ και του Επιχειρηματία λήγει με τους εξής τρόπους :

1. Πάροδος του συμφωνημένου χρόνου διάρκειας της Σύμβασης Ελέγχου
2. Καταγγελία από την πλευρά του Επιχειρηματία. Στην περίπτωση αυτή, χωρίς υπαιτιότητα της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, ο επιχειρηματίας οφείλει να αποζημιώσει τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ καταβάλλοντας το ποσό που υπολείπεται, (εάν ο επιχειρηματίας καταγγείλλει τη σύμβαση εντός του πρώτου εξαμήνου της «διαχειριστικής περιόδου» οφείλει να καταβάλλει το μισό του ετήσιου συμφωνηθέντος ποσού, ενώ εάν καταγγείλλει τη σύμβαση εντός του δεύτερου εξαμήνου της «διαχειριστικής περιόδου», οφείλει να καταβάλλει όλο το ετήσιο συμφωνηθέν ποσό. Ως «διαχειριστική περίοδος» νοείται εδώ η 12-μηνη χρονική περίοδος από την ημερομηνία έναρξης του Επιχειρηματία στο Σύστημα Ελέγχου-Πιστοποίησης. μέχρι την αντίστοιχη ημερομηνία του επομένου έτους). Σε περίπτωση ολοσχερούς διαγραφής του επιχειρηματία από το Σύστημα Ελέγχου και Πιστοποίησης, η απόφαση αυτή διαγραφής λαμβάνεται από τον Υπ. Πιστοποίησης.
3. Παραπομπή του Επιχειρηματία στην Επιβλέπουσα Αρχή προκειμένου να αποβληθεί από το Σύστημα Ελέγχου – Πιστοποίησης της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ λόγω παράβασης των υποχρεώσεων του Επιχειρηματία, που απορρέουν από την ισχύουσα νομοθεσία, τον παρόντα κανονισμό και τη Σύμβαση Ελέγχου.

10. Εμπιστευτικότητα

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ δεσμεύεται και είναι υπεύθυνη έναντι στους συμβεβλημένους με αυτήν επιχειρηματίες για την τήρηση του απορρήτου των πληροφοριών που τους αφορούν. Για το σκοπό αυτό έχει συγκεκριμένη πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων των επιχειρηματιών που συνεργάζεται.

Η κοινοποίηση ή η αποκάλυψη πληροφοριών σε τρίτους γίνεται μόνο με τη συγκατάθεσή των επιχειρηματιών.

Η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ωστόσο δύναται να παρέχει τις πληροφορίες αυτές στην Επιβλέπουσα και την Εποπτεύουσα Αρχή, στα πλαίσια της συνεργασίας των ανωτέρω με όλους τους Ο.Ε&Π. Στην

περίπτωση αυτή εφόσον δεν υφίσταται σχετική νομική απαγόρευση, η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ οφείλει να ενημερώνει σχετικά τον συμβαλλόμενο.

Πληροφορίες που αφορούν συμβαλλόμενο και περιέρχονται στην ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ από άλλη πηγή θα αντιμετωπίζονται εξίσου ως εμπιστευτικές.

11. Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Επιχειρηματία

Όλοι οι συνεργαζόμενοι με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ υπογράφουν δηλώσεις με τις οποίες αναλαμβάνουν την υποχρέωση να τηρούν την αρχή της εμπιστευτικότητας.

11.1 Υποχρεώσεις

Ο Συμβαλλόμενος με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ Επιχειρηματίας έχει **την υποχρέωση**:

- Να τηρεί ατομικό φάκελο με τα στοιχεία της παρ. 2 του άρθρου 11 της παρούσας για τουλάχιστον πέντε (5) χρόνια, και να τα θέτει, όποτε του ζητείται, στη διάθεση του αρμόδιου ΟΕΠ και του «ΕΛΓΟ-ΔΗΜΗΤΡΑ» στο πλαίσιο των ελέγχων τους
- Να τηρεί τις προδιαγραφές για τη Βιολογική Γεωργία και Κτηνοτροφία όπως αυτές καθορίζονται από τον Κανονισμό (ΕΚ) 834/2007 και την εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία.
- Να ακολουθεί τυχόν τροποποιήσεις ως προς το σύστημα ελέγχου-πιστοποίησης οι οποίες του κοινοποιούνται από την ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ
- Να αποδέχεται τον έλεγχο και να συνεργάζεται με τους ελεγκτές της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, του «ΕΛΓΟ-ΔΗΜΗΤΡΑ» και των ελεγκτικών οργάνων της ΕΕ, παρέχοντας ελεύθερη πρόσβαση σε όλους τους χώρους και τις εγκαταστάσεις της επιχείρησης, καθώς και στα απαιτούμενα, από την ισχύουσα ενωσιακή και εθνική νομοθεσία, αρχεία σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 67 του Κανονισμού 889/2008..
- Να επιτρέπει στους ελεγκτές της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ και του «ΕΛΓΟ-ΔΗΜΗΤΡΑ» τη λήψη δειγμάτων, με σκοπό την υποβολή τους σε ανάλυση για την ανίχνευση απαγορευμένων προϊόντων και ουσιών στη βιολογική παραγωγή και να παρέχει κάθε αναγκαία πληροφορία και βοήθεια προκειμένου να διευκολυνθούν οι έλεγχοι και να εξαχθούν ακριβή συμπεράσματα.
- Να τηρεί διαρκώς και σε ενήμερη κατάσταση τα προβλεπόμενα από τον Κανονισμό (ΕΚ) 834/2007 λογιστικά βιβλία, τα ημερολόγια που του χορηγεί η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, καθώς και κάθε άλλη έγγραφη τεκμηρίωση που του ζητείται, όπως συνεχής και απρόσκοπτη ροή πρώτων υλών βιολογικής προέλευσης από πιστοποιούμενους προμηθευτές, πιστοποιητικά προέλευσης προϊόντων και πρώτων υλών, ισοζύγια «εισερχομένων - εξερχομένων (δηλαδή κατά τακτά χρονικά διαστήματα γνωστοποίηση στη "ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ" της σχέσης «ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ ΠΡΟΣ

ΜΕΤΑΠΟΙΗΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ») με βάση τις κατατεθειμένες από τον Επιχειρηματία ταυτότητες προϊόντων.

Επίσης να προσκομίζει πιστοποιητικά από τους Πιστοποιητικούς Οργανισμούς των υπεργολάβων, δηλαδή όλων των συνεργαζομένων με τη συμβεβλημένη επιχείρηση, ελλήνων και αλλοδαπών αντιπρόσωπων, διανομέων, χονδρεμπόρων, λιανοπωλητών, ειδικά όταν αυτοί διακινούν “μεγάλες συσκευασίες” τις οποίες στην συνέχεια «διασπούν», μεταπωλούν, ανασυσκευάζουν κλπ.

- Να τηρεί τους κανόνες ορθής χρήσης των Πιστοποιητικών και των Σημάτων
- Να κοινοποιεί στη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ την επισήμανση των προϊόντων του 20 τουλάχιστον ημέρες πριν την κυκλοφορία τους στο εμπόριο
- Να κοινοποιεί στη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ το διαφημιστικό υλικό που προτίθεται να χρησιμοποιήσει 20 τουλάχιστον ημέρες πριν την πρώτη χρήση του
- Να τηρεί Βιβλίο Παραπόνων που του χορηγεί η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ και στο οποίο καταγράφονται τα παράπονα/διαμαρτυρίες και οι καταγγελίες που του απευθύνονται και σχετίζονται με πιστοποιημένα προϊόντα καθώς και τις διορθωτικές ενέργειες στις οποίες προέβη.
- Να δέχεται και να συμμορφώνεται με τις κυρώσεις και τα διορθωτικά μέτρα που του επιβάλλουν τα αρμόδια όργανα της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ με τήρηση της προβλεπόμενης διαδικασίας.
- Να τηρεί τις οικονομικές του υποχρεώσεις έναντι της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ
- Να ενημερώνει άμεσα την ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ εντός 10 εργασιμών ημερών για αλλαγές που επέρχονται στο πρόσωπο (νομικό ή φυσικό) του Συμβαλλομένου και οι οποίες μπορεί δυνητικά να επηρεάζουν την πιστοποίηση του. Ενδεικτικά ως τέτοιες αλλαγές νοούνται η μεταβολή στη νομική μορφή της επιχείρησής – εκμετάλλευσης του συμβαλλομένου, αλλαγές στην διοίκηση ή διαχείριση της επιχείρησης του συμβαλλομένου (ν.π), αλλαγές στην μέθοδο καλλιέργειας ή παραγωγής, αλλαγές διευθύνσεων , στοιχείων επικοινωνίας ή εγκαταστάσεων της εκμεταλλεύσεως και τέλος αλλαγές στο τυχόν εφαρμοζόμενο σύστημα ποιότητας από τον συμβαλλόμενο.
- Να τηρεί αρχείο με τυχόν παράπονα καταναλωτών που σχετίζονται με την πιστοποίηση. Το αρχείο αυτό είναι διαθέσιμο στην ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ανά πάσα στιγμή.
- Να λαμβάνει διορθωτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των παραπόνων αυτών και τυχόν ελλείψεων και παραλείψεων που αφορούν την διαδικασία πιστοποίησης.
- Να τεκμηριώνει τα μέτρα αυτά.
- Σε περίπτωση διαπίστωσης μη συμμορφώσεων υποχρεούται να:
1)προβαίνει σε διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες.

2) ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τους πελάτες του και να διασφαλίζει ότι αφαιρούνται από την επισήμανση των προϊόντων και από τη διαφήμιση αυτών ενδείξεις, όροι, σήματα και λογότυποι, μέσω των οποίων γίνεται μεία στην μέθοδο της βιολογικής παραγωγής

3) αποστέλλει στη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της εντολής απόσυρσης από αυτόν των ενδείξεων περί του βιολογικού τρόπου παραγωγής, γραπτή τεκμηρίωση σχετικά με τα ληπτέα μέτρα που αφορούν στην υλοποίηση της εν λόγω διαδικασίας απόσυρσης.

- Να ενημερώνει Τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ για την επικείμενη εισαγωγή ή και εξαγωγή βιολογικών προϊόντων από ή σε Τρίτες χώρες, καθώς και να επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση τους.
- Να πληροφορεί τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ για τις τυχόν κυρώσεις που του έχουν επιβληθεί από άλλους αρμόδιους ελεγκτικούς φορείς και οι οποίες αφορούν στη λειτουργία της μονάδας του.

11.2 Δικαιώματα

Ο Συμβαλλόμενος με την ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ Επιχειρηματίας έχει το **δικαίωμα:**

- Να λαμβάνει γνώση των αποτελεσμάτων των ελέγχων και δειγματοληψιών που διενεργούνται στην εκμετάλλευσή του.
- Να συνυπογράφει τις εκθέσεις ελέγχων και δειγματοληψιών καταγράφοντας τις παρατηρήσεις του.
- Να υποβάλλει παράπονα/διαμαρτυρίες και ενστάσεις κατά της διαδικασίας, καθώς και προσφυγές επί των σχετικών με επιβολή κυρώσεων σε αυτόν αποφάσεων της ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ.
- Να ενημερώνεται για πληροφορίες που τον αφορούν και τις οποίες η ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ κοινοποιεί στην Επιβλέπουσα Αρχή.
- Να καταγγείλει τη συνεργασία με τη ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ, εξοφλώντας τις όποιες οικονομικές εκκρεμότητες