

## ΧΑΡΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Ιανουάριος 2014

## 1. Γενικά

---

- 1.1 Η ανάπτυξη Σήματος Ποιότητας για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται εντός της προστατευόμενης περιοχής του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς, σύμφωνα με τα πρότυπα και διαδικασίες που έχει επιλέξει ο Φορέας Διαχείρισης προκύπτει από τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το Ν. 2742/99 στο άρθρο 15 «Η χορήγηση σήματος ποιότητας και συνεργασίας σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται εντός των προστατευόμενων αντικειμένων με τους όρους και τις προϋποθέσεις που τίθενται στον κανονισμό διοίκησης και λειτουργίας και στο σχέδιο διαχείρισης αναγκαίων παρεμβάσεων».
- 1.2 Στα πλαίσια αυτά θεσπίζεται προαιρετικό Σήμα Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς (φορέας απονομής). Το Σήμα είναι ενιαίο για όλες τις κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών για τα οποία καταρτίζονται Προδιαγραφές και δε δύναται να παραπέμπει σε άλλα σήματα.
- 1.3 Το Σήμα απονέμεται προαιρετικά σύμφωνα με διαδικασίες, τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στις Προδιαγραφές που εκδίδονται από το Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς και δηλώνει ότι τα σημανόμενα με αυτό προϊόντα και υπηρεσίες, πληρούν τους Σκοπούς του Σήματος.
- 1.4 Το παρόν αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της Αίτησης της κάθε επιχείρησης και της έκθεσης επιθεώρησης που με την υπογραφή τους ο Επιχειρηματίας αποδέχεται τους όρους της «Χάρτας Ποιότητας».
- 1.5 Το λογότυπο παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή σε ψηφιακό αποθηκευτικό μέσο (CD).
- 1.6 Το λογότυπο δε μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε προϊόντα ή υπηρεσίες για τα οποία δεν έχει εκδοθεί αντίστοιχο πιστοποιητικό.
- 1.7 Η τοποθέτηση του λογότυπου επί προϊόντων επιτρέπεται μόνο σε περιπτώσεις που έχουν λάβει σχετική έγκριση από το Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.
- 1.8 Δεν επιτρέπεται η αλλοίωση των χρωματικών συνδυασμών ή γραφιστικών λεπτομερειών.
- 1.9 Το λογότυπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε πινακίδες, προϊόντα, επιστολόχαρτα, τιμολόγια, επαγγελματικές κάρτες, ενημερωτικά φυλλάδια, διαφημιστικό υλικό, ειδικά έντυπα όπως εδεσματολόγια και στην ιστοσελίδα της πιστοποιημένης επιχείρησης, καθώς και σε όποιο διαφημιστικό ή πληροφοριακό υλικό επιθυμείται, εφόσον πληρούνται τα κριτήρια της παρούσας Χάρτας Ποιότητας.
- 1.10 Να τοποθετείται επί πινακίδων κατασκευασμένων από φυσικά υλικά (όχι πλαστικές πινακίδες).

- 1.11 Δεν υπάρχει περιορισμός σχετικά με το μέγεθος του λογοτύπου. Στην περίπτωση που το λογότυπο χρησιμοποιείται σε μικρότερο μέγεθος από το αρχικό, πρέπει να διατηρούνται οι ίδιες αναλογίες και να διατηρείται ευανάγνωστο.

## 2. Σκοπός του Σήματος Ποιότητας

---

Οι Σκοποί που υπηρετεί το Σήμα ποιότητας είναι:

- ☒ Η ορθολογική διαχείριση της περιοχής στα πλαίσια της βιώσιμης οικοτουριστικής ανάπτυξης.
- ☒ Η ενημέρωση, εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων, σχετικά με την περιοχή διαχείρισης και τις δυνατότητες οικονομικής ανάπτυξης.
- ☒ Η δημιουργία πλαισίου συνεργασίας και επικοινωνίας των επιχειρήσεων.
- ☒ Η προβολή – προώθηση της περιοχής, των προϊόντων και των επιχειρήσεων.
- ☒ Η ανάπτυξη συνεργασίας και συμμετοχή σε κοινές δράσεις και εκδηλώσεις των επιχειρήσεων και του Φορέα Διαχείρισης.
- ☒ Η βελτίωση του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος.

## 3. Κριτήρια απονομής του Σήματος

---

Για τους σκοπούς της παρούσας συμφωνίας «Χάρτας Ποιότητας», τα προϊόντα και οι υπηρεσίες κατατάσσονται σε πέντε (5) κατηγορίες - προδιαγραφές:

- α) επιχειρήσεων εστίασης,
- β) τουριστικών καταλυμάτων,
- γ) επιχειρήσεων τροφίμων και ποτών (πρωτογενούς και δευτερογενούς παραγωγής),
- δ) επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών τουρισμού και
- ε) επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου.

Για την απονομή του Σήματος, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις που αποτυπώνονται στην αντίστοιχη προδιαγραφή.

## 4. Διαδικασίες Πιστοποίησης Σήματος Ποιότητας

---

- 4.1 Το Σήμα Ποιότητας χορηγείται από τον Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς κατόπιν ελέγχου της αίτησης και διενέργειας επιτόπιου ελέγχου. Ο έλεγχος διενεργείται από εξειδικευμένο προσωπικό του Φορέα το οποίο έχει οριστεί έπειτα από σχετική απόφαση του ΔΣ του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.

- 4.2 Ο έλεγχος τήρησης των προϋποθέσεων απονομής Σήματος Ποιότητας γίνεται σύμφωνα με την αντίστοιχη με το είδος επιχείρησης Προδιαγραφής.
- 4.3 Σε περίπτωση απόρριψης, ο επιχειρηματίας μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτηση για έλεγχο εφόσον εξασφαλίσει την τήρηση των προϋποθέσεων απονομής του Σήματος Ποιότητας, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Προδιαγραφή.
- 4.4 Ο έλεγχος διενεργείται ετήσια ή εκτάκτως εφόσον προηγηθεί καταγγελία για μη τήρηση των υποχρεώσεων του Σήματος. Οι έλεγχοι υλοποιούνται κατά τη διάρκεια λειτουργίας της επιχείρησης και ο επιχειρηματίας δεσμεύεται στη διευκόλυνση αυτών.
- 4.5 Ο Φορέας Διαχείρισης δύναται να αναθέσει και σε τρίτους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) τα οποία διαθέτουν τα τυπικά προσόντα τη διεξαγωγή της ως άνω διαδικασίας.
- 4.5 Το κόστος της πιστοποίησης βαρύνει τον επιχειρηματία, εκτός των περιπτώσεων που ο Φορέας Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς εξασφαλίζει την χρηματοδότηση των πράξεων από άλλους πόρους.
- 4.7 Ο Φορέας Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς οφείλει να κοινοποιεί εκ των προτέρων στις επιχειρήσεις το κόστος Πιστοποίησης, ενώ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του κόστους της βάσει των κατά περίπτωση αναγκών.

## 5. Όροι χρήσης Σήματος

- 5.1 Το Σήμα Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο από επιχειρήσεις που έχουν κάνει σχετική Αίτηση, πληρούν τις απαιτήσεις της αντίστοιχης Προδιαγραφής σύμφωνα με τα ευρήματα επιτόπιας επιθεώρησης και έχουν λάβει σχετική Πιστοποίηση.
- 5.2 Το Σήμα μπορεί να αναπαραχθεί μόνο στη μορφή που παρέχεται. Υπάρχει δυνατότητα αναπαραγωγής του σε άλλα χρώματα μόνο αν έχει προηγηθεί έγγραφη έγκριση του Φορέα Διαχείρισης. Οποιαδήποτε αίτηση για αλλαγή χρώματος πρέπει να συνοδεύεται από ένα υπόδειγμα εφαρμογής.
- 5.3 Η χρήση του Σήματος διέπεται από τους όρους της Χάρτας Ποιότητας αλλά και από τις ακόλουθες δεσμεύσεις οι οποίες συνάγονται από την εθνική νομοθεσία:
- Να εφαρμόζει συνεχώς και ορθά τις απαιτήσεις της Ελληνικής Νομοθεσίας σχετικά με το αντικείμενο της επιχείρησης.
  - Να μη χρησιμοποιεί τις ενδείξεις και τα σήματα με τρόπο που να προκαλεί σύγχυση στους καταναλωτές ως προς τον τρόπο παραγωγής ή παρασκευής των προϊόντων.
  - Να μην χρησιμοποιεί τις ενδείξεις και τα σήματα με τρόπο που να υπονομεύει την αξιοπιστία και το κύρος του Φορέα Διαχείρισης, όσον αφορά την πιστοποίηση. Στο ίδιο πνεύμα οφείλουν να κινούνται άπασες οι ενέργειες της επιχείρησης, είτε

αφορούν σε εμπορικές είτε σε διαφημιστικές πράξεις και οπωσδήποτε σε οποιαδήποτε πράξη συνιστά κοινοποίηση των προηγούμενων.

- Να μην χρησιμοποιεί τις ενδείξεις και τα σήματα στην επισήμανση ή την διαφήμιση των προϊόντων ή κάθε άλλο ισχυρισμό που να δημιουργεί στον αγοραστή την εντύπωση ότι οι αναφερόμενες ενδείξεις, σήματα και λογότυποι αποτελούν εγγύηση ότι αυτά είναι ανωτέρας ποιότητας από άποψη οργανοληπτικών κριτηρίων, θρεπτικής αξίας και υγιεινής διατροφής.
- Να διατηρεί και να θέτει στη διάθεση του Φορέα Διαχείρισης οποιοδήποτε διαφημιστικό υλικό παράγει ο ίδιος, με αναφορά στο Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς και τη σχετική πιστοποίηση.
- Στην περίπτωση ανάκλησης των πιστοποιητικών να διακόπτει πάραυτα τη χρήση του διαφημιστικού υλικού, το οποίο περιέχει οποιαδήποτε αναφορά σε αυτά και επιστρέφει όλα τα πρωτότυπα έγγραφα της πιστοποίησης στο Φορέα Διαχείρισης.
- Σε περίπτωση κατά την οποία ο Φορέα Διαχείρισης απαιτήσει την διακοπή χρήσης των ενδείξεων και σημάτων που αναφέρονται στο παρόν, να το πράξει άμεσα.
- Να γνωστοποιεί το αργότερο 15 ημέρες πριν την εκτύπωση διαφημιστικού υλικού ή επισήμανσης οποιασδήποτε μορφής, ή αν πρόκειται για υλικό ιστοσελίδας 15 ημέρες πριν την τοποθέτησή του σε αυτήν, τα αντίστοιχα σχέδια, ώστε να λαμβάνει την έγκριση του Φορέα.
- Σε περίπτωση που διαπιστωθεί η μη τήρηση των υποχρεώσεων της συμβεβλημένης επιχείρησης, ο Φορέα Διαχείρισης δύναται να προχωρήσει στη διαδικασία επιβολής κυρώσεων.

- 5.4 Το Σήμα χορηγείται σε επιχείρηση (νομικό πρόσωπο) και απαγορεύεται η μεταβίβαση του δικαιώματος χρήσης του σε τρίτους.
- 5.5 Με την αποδοχή της χρήσης του Σήματος, η επιχείρηση συμφωνεί με τους όρους της αντίστοιχης προδιαγραφής και συμφωνεί στη διενέργεια τακτικών και εκτάκτων ελέγχων από το Φορέα Διαχείρισης.
- 5.6 Το Σήμα Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών είναι δυναμικό και ο Φορέας Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς διατηρεί το δικαίωμα έκδοσης επικαιροποιημένων προδιαγραφών. Ο υποψήφιος οφείλει να προσαρμόζεται σε αυτές εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, με μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα την επόμενη από την επικαιροποίηση της προδιαγραφής ετήσια επιθεώρηση.
- 5.7 Οι περιπτώσεις προσωρινής ή οριστικής ανάκλησης του δικαιώματος της χρήσης του σήματος αναφέρονται στην παράγραφο 7.

## 6. Κατάλογος επιχειρήσεων και προϊόντων μελών του Σήματος

---

- 6.1 Ο Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς τηρεί Κατάλογο Επιχειρήσεων και Προϊόντων μελών του Σήματος, όπου καταχωρείται ανά κατηγορία προϊόντος και υπηρεσίας κάθε απονομή, ανανέωση, μεταβίβαση και ανάκληση προσωρινή ή οριστική της χρήσης του Σήματος. Ο Κατάλογος περιλαμβάνει την επωνυμία της επιχείρησης, το είδος και την κατηγορία των προϊόντων και υπηρεσιών, στα οποία έχει απονεμηθεί το Σήμα.
- 6.2 Η καταχώρηση των στοιχείων στον Κατάλογο γίνεται ηλεκτρονικά απευθείας από το Φορέα Διαχείρισης, που ευθύνεται για την πληρότητα και ορθότητα των στοιχείων που καταχωρεί. Διόρθωση των στοιχείων επιτρέπεται μετά από αίτημα του δικαιούχου χρήσης του Σήματος, εφόσον επικαλείται και προσκομίζει τα ορθά στοιχεία.
- 6.3 Το στοιχεία που καταχωρούνται στο Μητρώο και αφορούν στα ευρετήρια δικαιούχων του Σήματος προϊόντων και υπηρεσιών είναι δημόσια και ελεύθερα προσβάσιμα.

## **7. Παύση χρήσης Σήματος και διαγραφή δικαιούχου από Μητρώο επιχειρήσεων μελών του Σήματος**

- 7.1 Συνεπάγεται η αυτοδίκαιη παύση χρήσης του Σήματος και διαγραφή από τον Κατάλογο Επιχειρήσεων και Προϊόντων μελών του Σήματος μιας επιχείρησης, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
- α) η κήρυξη του δικαιούχου χρήσης του Σήματος σε πτώχευση ή η θέση αυτού σε παρόμοιο νομικό καθεστώς,
- β) η αμετάκλητη καταδίκη του δικαιούχου κατά την τελευταία τριετία για παραβίαση της νομοθεσίας περί διανοητικής ιδιοκτησίας, της αγορανομικής νομοθεσίας και της ειδικότερης νομοθεσίας που αφορά στο προϊόν ή στην υπηρεσία για την οποία αιτείται την απονομή του Σήματος.
- γ) η μη ανανέωση του δικαιώματος χρήσης μετά την παρέλευση του χρόνου πιστοποίησης. Η πιστοποίηση και το δικαίωμα χρήσης του Σήματος απονέμεται συνήθως για τρία (3) έτη και δύναται να ανανεώνεται για ισόχρονα διαστήματα, ύστερα από υποβολή σχετικής αίτησης του δικαιούχου στο Φορέα Διαχείρισης, τους τελευταίους δύο μήνες κάθε τριετίας. Για την ανανέωση, ο δικαιούχος υποβάλλει αίτηση ότι πληροί τους όρους και τις προϋποθέσεις απονομής σύμφωνα με την ισχύουσα, κατά τα χρόνο ανανέωσης Προδιαγραφή. Για την ανανέωση απαιτείται η διενέργεια ελέγχου από το Φορέα Διαχείρισης όπου αυτός ορίζει προθεσμία εντός της οποίας διενεργείται έλεγχος στις εγκαταστάσεις.
- δ) η διακοπή παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος ή παροχής της υπηρεσίας για την οποία είχε απονεμηθεί το Σήμα,
- ε) η διακοπή της οικονομικής δραστηριότητας του δικαιούχου,



ε) η υποβολή αιτήματος διαγραφής από τον δικαιούχο.

7.2 Εκτός από τις παραπάνω περιπτώσεις, το Σήμα Ποιότητας αφαιρείται και στις παρακάτω περιπτώσεις:

✓ Αλλαγή στην άδεια λειτουργίας του καταστήματος.

✓ Μετακόμιση

(Στις περιπτώσεις αυτές το Σήμα Ποιότητας χορηγείται με σύντομη διαδικασία, εφόσον συντρέχουν οι σχετικές με την εγκατάσταση προϋποθέσεις και δεν έχουν μεταβληθεί οι σχετικές με τους λοιπούς όρους και προϋποθέσεις της παρούσας συνθήκης).

✓ Αφαίρεση άδειας λειτουργίας.

✓ Μη τήρηση όρων που προβλέπονται στην Προδιαγραφή που αφορά στην επιχείρηση.

## 8. Κυρώσεις – Ανάκληση του δικαιώματος Χρήσης Σήματος

8.1 Ο Φορέας Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς δύναται να επιβάλλει προς τους δικαιούχους χρήσης του Σήματος, σε περίπτωση παραβίασης της Χάρτας Ποιότητας και των ισχυόντων Προδιαγραφών ανά κατηγορία επιχείρησης ανάλογα με την βαρύτητα και τη διάρκεια αυτής, τις ακόλουθες κυρώσεις:

- α) έγγραφη σύσταση με τον ορισμό προθεσμίας συμμόρφωσης,
- β) προσωρινή ή οριστική ανάκληση του δικαιώματος χρήσης του Σήματος,
- γ) οριστική ανάκληση χρήσης του Σήματος.

8.2 Οι κυρώσεις αυτές επιβάλλονται ιδίως σε περιπτώσεις που από τον έλεγχο προκύψει ότι:

- α) το προϊόν ή η υπηρεσία για τα οποία απονεμήθηκε το Σήμα δεν τηρούν τις προδιαγραφές και τις προϋποθέσεις του Σήματος,
- β) γίνεται αντικανονική ή παραπλανητική χρήση του Σήματος σε έντυπα ή διαφημιστικό υλικό,
- γ) παρέχονται προς το Φορέα Διαχείρισης σκοπίμως παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες,
- δ) συντρέχει λόγος της παραγράφου (7.0).

8.3 Σε περίπτωση προσωρινής ανάκλησης, ο Φορέας Διαχείρισης δύναται να επιβάλει στον δικαιούχο τη συμμόρφωση σε συγκεκριμένα μέτρα προκειμένου να αρθεί η ανάκληση. Σε περίπτωση οριστικής ανάκλησης ο Φορέας Διαχείρισης αποφασίζει για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν σχετικά με τα προϊόντα, που ήδη φέρουν το Σήμα και οφείλει να

καταστήσει γνωστή, στο ευρύ κοινό με κάθε πρόσφορο μέσο, την ανάκληση και τη διαγραφή από τον Κατάλογο Επιχειρήσεων.

## 9. Ενστάσεις

---

- 9.1 Κατά των αποφάσεων του Φορέα Διαχείρισης που αφορούν την απονομή, διαγραφή, και μεταβίβαση του Σήματος, καθώς και την επιβολή κυρώσεων, δύναται να ασκηθεί ένσταση εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών, που αρχίζει από την επομένη της γνωστοποίησης της προσβαλλόμενης απόφασης στο δικαιούχο / ελεγχόμενο ή από την καταχώρηση της απόφασης στον Κατάλογο Επιχειρήσεων. Η ένσταση κατατίθεται στο Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς που υποχρεούται να αποφανθεί επ' αυτής εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της.
- 9.2 Η υποβολή ενστάσεως αναστέλλει την εκτέλεση των αποφάσεων ακύρωσης.
- 9.3 Κατά την εξέταση της ένστασης από το ΔΣ του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς δύναται να παρίσταται ο ενιστάμενος και να εκφράσει προφορικά τις απόψεις του.

## 10. Δημοσίευση Αποφάσεων

---

Οι αποφάσεις πιστοποίησης του Σήματος, αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.

