

1. General.

1.1. Los siguientes términos y condiciones se aplicarán a los servicios y actividades acordados, incluidas informaciones, entregas y servicios similares, así como a servicios complementarios y otras obligaciones accesorias prestados en el marco de la ejecución del contrato.

1.2. Los términos y condiciones comerciales generales del cliente, incluidas las posibles condiciones de compra, si las hubiera, no serán de aplicación y quedarán excluidas por el presente documento. Las condiciones contractuales del cliente no formarán parte de este contrato aunque ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA no las objete expresamente.

1.3. Para el propósito de estos términos y condiciones generales contractuales, el término "entidad de acreditación" incluye también a otras entidades de autorización y reconocimiento y los términos "criterios de acreditación", "requisitos de acreditación" y "procedimientos de acreditación" se aplican también a estas entidades mutatis mutandis.

2. Ofertas.

2.1. Hasta el cierre final del contrato mediante su firma, o hasta la aceptación expresa y escrita de la oferta, las ofertas de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA son condicionales y no vinculantes (en especial en lo referente al alcance, ejecución, precios y plazos) y, en consecuencia, podrán ser modificadas por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA sin previo aviso.

2.2. Salvo que se acuerde lo contrario, todas las ofertas de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA quedarán sujetas a revisión en caso de variaciones en requisitos normativos, legales o de proceso sin previo aviso.

3. Entrada en vigor y duración del contrato.

3.1. El contrato será efectivo mediante la firma de aceptación del documento de oferta de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA por el cliente, con validez durante el período acordado en el mismo. Salvo que una de las partes del contrato decida resolverlo por escrito con 6 meses de antelación a su vencimiento, el contrato se prorrogará en cada caso por el período de duración previsto en el mismo.

3.2 En caso de que el cliente realice una orden de pedido a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA sin oferta previa de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, queda a la exclusiva discrecionalidad de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA el aceptar el encargo mediante declaración escrita de aceptación (incluida declaración enviada por medios electrónicos) o mediante la ejecución de los servicios solicitados y detallados en la orden de pedido u oferta.

4. Alcance de los servicios.

4.1. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA evalúa y certifica sistemas y productos de fabricantes y proveedores de servicios sobre la base de normas nacionales o internacionales para las cuales ha sido acreditada, aprobada o reconocida ("certificación acreditada") o sobre la base de normas

nacionales o internacionales para las cuales trabaja sin acreditación ("certificación de norma"), asimismo también presta sus propios servicios de certificación por tercera parte ("certificaciones particulares").

4.2. Los servicios y actividades acordados se prestarán con carácter general conforme al estado del arte aceptada y de acuerdo con la reglamentación aplicable en el momento de la celebración del contrato. Salvo acuerdo por escrito o salvo que prescripciones de carácter obligatorio exijan determinado procedimiento, a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA le asistirá el derecho a determinar por su cuenta y a su discreción razonable, el método y el tipo de evaluación a realizar.

4.3. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA lleva a cabo la certificación acreditada según la norma acordada contractualmente y/o según las reglas o reglamentación indicados a este respecto, incluyendo los requisitos específicos de acreditación para la norma de certificación aplicable con carácter general en cada caso, la norma de certificación y todas las guías de aplicación, así como los requisitos de acreditación del organismo de acreditación correspondiente. Si, durante la ejecución de la auditoría, se evidenciara que para poder cumplir con los requisitos de acreditación se necesitan más días/auditor, el cliente tendrá que asumir los gastos adicionales en que se incurra por ello, en tanto ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA no sea responsable de dichos gastos adicionales.

4.4. Las certificaciones de norma se realizan de acuerdo con las normas nacionales o internacionales correspondientes.

4.5. El procedimiento de certificación para la concesión de certificaciones particulares se realiza según las reglas especificadas por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA para cada caso.

5. Términos y plazos de ejecución de los servicios.

5.1. Los plazos y fechas de ejecución convenidos contractualmente se basan en estimaciones del volumen de trabajo, tomando como referencia la información del cliente. Serán vinculantes sólo si ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA los confirma por escrito como vinculantes.

5.2 Si los plazos se convinieran con carácter vinculante, comenzarán a contar sólo una vez que el cliente haya presentado a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA todos los documentos requeridos. Esto mismo se aplicará, incluso sin una aprobación expresa por el cliente, a todas las demoras en las fechas convenidas y de las que ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA no sea responsable.

6. Obligación del cliente de cooperar.

6.1. El cliente garantiza que será facilitada a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, con la adecuada puntualidad y de forma gratuita, toda la cooperación que, para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, pueda

ser requerida del cliente, de los agentes y/o colaboradores del cliente y/o de terceros.

6.2. En caso de trabajos de certificación, la documentación de diseño, cualesquiera otros documentos, materiales auxiliares, el personal de ayuda, etc., necesarios para realizar los servicios serán puestos a disposición de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA gratuitamente. En particular, se pondrá a disposición de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA la documentación necesaria referente a los ítems a certificar (equipos, instalaciones, proyectos, etc.), para que puedan llevarse a término los servicios de inspección.

6.3. En todo caso, los actos de cooperación del cliente deben ser desarrollados de conformidad con las previsiones legales, los estándares que resulten de aplicación y la normativa vigente en materia de seguridad y de prevención de riesgos laborales.

6.4. El cliente debe soportar cualquier coste adicional en el que se incurra a consecuencia de la necesidad de repetición de trabajos o de retrasos originados por haber sido facilitada tardíamente la información, o porque la información facilitada es incorrecta o incompleta, o por la falta de la debida cooperación. Aún cuando se hayan acordado precios fijos o máximos, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se reserva la facultad para facturar adicionalmente tales costes e importes suplementarios.

7. Facturación.

7.1. Si el alcance de los servicios no está definido por escrito en la orden de pedido u oferta, la facturación se realizará en función de los honorarios y gastos incurridos. Si no se ha acordado por escrito la tarifa u honorarios aplicables, la facturación de los servicios se realizará según los precios y tarifas de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA vigentes en el momento de llevar a cabo los servicios.

7.2. Salvo acuerdo expreso en contrario, los servicios serán facturados a medida de la ejecución del trabajo contratado.

7.3. Se considera tiempo facturable el tiempo real utilizado, el cual incluye el tiempo dedicado al estudio, pruebas, confección de informes y desplazamientos.

7.4. Los precios indicados son válidos mientras no se modifiquen las condiciones indicadas en la oferta. Los precios citados no incluyen los impuestos en vigor (IVA al tipo vigente que en cada momento resulte legalmente aplicable), ni las tasas de la Administración en los casos en que fuera necesario abonarlas.

7.5. Si la ejecución de los trabajos se extiende por un periodo de tiempo superior a un (1) mes, y el valor del pedido o el precio fijo acordado es superior a 2.500€, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA puede exigir provisión de fondos, pagos adelantados a cuenta o pagos parciales por entrega.

7.6. Con la firma y suscripción del contrato, se facturarán las cantidades determinadas en concepto de apertura de expediente, según las condiciones que se establezcan en el propio contrato.

8. Condiciones de pago. Gastos. Compensación.

8.1. Todas las cantidades facturadas se considerarán vencidas para su pago, sin que resulte de aplicación ninguna deducción sobre ellas al momento de la recepción de la factura. No se concederán descuentos.

8.2. Los pagos se realizarán en las fechas establecidas mediante transferencia bancaria al número de cuenta de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA expresada en la factura, indicando el número de factura y de cliente.

8.3. En caso de retraso en el pago, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA podrá exigir el pago de intereses según contrato y/o disposiciones legales que resulten de aplicación, así como el reembolso de los gastos derivados de la reclamación (judicial y extrajudicial) efectuada. Adicionalmente, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se reserva el derecho de reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

8.4. En caso de que el cliente se retrase en el abono de la factura a pesar de haberle sido otorgado un periodo de gracia razonable, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se reserva el derecho a resolver el contrato; en su caso, a retirar la certificación; a reclamar la reparación de los daños y perjuicios derivados de la no ejecución de los servicios y de cualesquiera otros perjuicios que se hayan podido originar; así como el derecho a rehusar la continuación de la realización de los servicios objeto del contrato.

8.5. El apartado 8.4 será también de aplicación en los supuestos de devolución de cheques, cesación en el pago de obligaciones, concurso de acreedores o, en general, ante cualquier situación de insolvencia de hecho o de derecho del cliente que pueda ser acreditada.

8.6. Cualquier objeción frente a facturas expedidas por parte de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA deberá formalizarse por escrito dentro del plazo de dos (2) semanas a contar desde la recepción de la factura.

8.7. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se reserva el derecho a exigir importes a cuenta para gastos en cuantía razonable.

8.8. El desistimiento del cliente una vez aceptada la oferta, dará derecho a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA -además de en todo caso a facturar la parte proporcional de los servicios ejecutados hasta dicho momento-, a retener los importes facturados anticipadamente en su caso según contrato, y/o a facturar adicionalmente un porcentaje de los servicios contratados según lo estipulado en los siguientes apartados de las presentes condiciones, debiendo tales importes ser satisfechos/soportados por el cliente como compensación por los gastos originados hasta dicho momento, y, en todo caso, en concepto de indemnización por los daños y perjuicios irrogados como consecuencia de la ruptura unilateral del contrato.

8.9. En particular, en el caso de que el cliente cancele o aplaze una fecha de auditoría confirmada por él dentro de un plazo de las 2 semanas previas a la fecha convenida, sin perjuicio del porcentaje facturado anticipadamente en su caso según contrato, y/o del porcentaje que corresponda facturar al cliente por los servicios ejecutados hasta dicho momento, a ENTIDAD PARA LA

EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA le asistirá el derecho a facturar en el acto el 15% del importe restante del pedido en calidad de tiempo y esfuerzos invertidos, aun cuando no se haya prestado ningún servicio ni realizado ninguna actividad.

8.10. Las regulaciones especificadas en el apartado 13.4 se aplicarán mutatis mutandis, si el cliente incumple los períodos de tolerancia para la auditoría/realización de servicios y actividades por parte de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, previstos en el marco de un procedimiento de certificación, por lo cual habrá que retirar el certificado (por ej., durante la realización de una auditoría de seguimiento).

8.11. Por lo demás, a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA le asistirá el derecho a facturar el 10% del importe del pedido en calidad de compensación por el tiempo y los esfuerzos invertidos, en el caso de que, una vez encargado un servicio o una actividad, éste o ésta no se revoque en el plazo de un año a contar desde el encargo.

8.12. En caso de un incremento de los costes generales y/o de los costes de compra o adquisición de materiales y siempre al inicio de un mes, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA podrá incrementar sus precios correlativamente. Para llevar a efecto lo anterior, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA deberá notificar su intención al cliente con un (1) mes de antelación a la fecha en que el incremento de precios vaya a entrar en vigor (periodo de notificación de modificación de tarifas). Si el incremento de precios por año de contrato no supera el 5%, el cliente no puede por este motivo resolver el contrato. En caso de un incremento de precios superior al 5% por año de contrato, el cliente podrá resolver el contrato notificando su intención para que la resolución surta efecto al término del periodo de notificación de modificación de tarifas. De no resolver el contrato, los nuevos precios modificados tendrán la misma consideración que si hubieran sido pactados una vez expirado el periodo antes indicado.

8.13. Frente a las cantidades adeudadas a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, solo podrán ser compensados por parte del cliente, aquellos importes cuya reclamación esté judicialmente reconocida y que sean legalmente indiscutibles.

9. Aceptación.

9.1. Cualquier parte del trabajo incluida en la orden del pedido u oferta independientemente concluida tendrá la consideración de servicio parcial y, como tal, podrá ser presentada por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA para su aceptación y recepción por el cliente. El cliente está obligado a una recepción inmediata.

9.2. En caso de que el cliente no cumpla con su obligación de recepción y aceptación inmediata, se considerará que la aceptación ha tenido lugar treinta (30) días después de la finalización del servicio o de la parte indicada del mismo, si ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA ha advertido expresamente al cliente del plazo límite antes referido una vez ejecutado el servicio.

10. Confidencialidad.

10.1. En el sentido de este acuerdo, se entiende por "información confidencial", todo tipo de información, documentos, gráficos, esquemas, dibujos, know-how, datos, muestras y documentación de proyecto, etc. que durante la vigencia de este acuerdo se entrega, se transmite o se da a conocer, en cualquier otra forma y/o soporte, por una de las partes ("parte divulgante") a la otra ("parte receptora"). Esto incluye también las copias en formato papel y electrónico.

10.2. Tendrán dicha consideración de "confidenciales", todas las informaciones que se transmitan las partes e intercambien entre ellas, sin necesidad de ser marcadas con la calificación expresa de "Confidencial" por la parte divulgante antes de su entrega a la parte receptora.

10.3. Todas las informaciones confidenciales que la parte divulgante transmita o haga accesible de alguna manera a la parte receptora,

(a) deben utilizarse por la parte receptora solamente para cumplir el objeto del contrato, salvo acuerdo expreso y escrito en otro sentido con la parte divulgante; (b) no pueden ser fotocopias, distribuidas, publicadas o transmitidas de cualquier otra forma a terceros por la parte receptora, a menos de que sea necesario para cumplir con el objeto del contrato o ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA sea requerida por imperativo legal o administrativo a entregar dicha información, informes de inspección y ensayo, y/o documentos confidenciales a las autoridades públicas o bien a terceros involucrados en la ejecución del contrato. Cuando se exige al organismo de certificación, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, se debe notificar al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley; (c) deben ser tratadas por la parte receptora con la misma confidencialidad con la que trata su propia información confidencial, pero nunca con menor diligencia que la que resulte necesario observar de manera objetiva.

10.4. La parte receptora revelará la información confidencial recibida de la parte divulgante exclusivamente a aquellos de sus trabajadores o a los colaboradores que resulte estrictamente necesario y que necesiten conocer dicha información para una adecuada prestación de los servicios. La parte receptora se compromete a obligar a estos empleados y/o colaboradores a la observancia del mismo nivel de secreto profesional y confidencialidad al establecido en el presente apartado 10.

10.5. En el sentido de este acuerdo, no se considera información confidencial, la información sobre la que la parte receptora pueda demostrar que: (a) era de dominio público en el momento de su divulgación o era conocida por el público en general sin incumplimiento alguno del presente compromiso; o (b) la parte receptora había recibido las informaciones a través de un tercero, del cual podía recibirlas en forma legal; o (c) la información estaba ya en poder de la parte receptora antes de la transmisión por la parte divulgante; o (d) la parte receptora ha conseguido por sus medios la información, independientemente de la transmisión de la misma por la parte divulgante.

10.6. Las informaciones confidenciales permanecerán siendo propiedad de la parte divulgante. La parte receptora se obliga, en cualquier momento y a requerimiento de la parte divulgante, así como también sin necesidad de requerimiento alguno inmediatamente después de la resolución o del término de la vigencia de este contrato, a elección de la parte divulgante, a: (i) devolver a la parte divulgante, todas las informaciones confidenciales, incluidas sus copias; o (ii) a proceder a la destrucción de toda la información confidencial, incluidas sus copias, y a confirmar posteriormente por escrito a la parte divulgante su efectiva destrucción. Están exceptuados de lo anterior, los informes y certificados emitidos para el cliente dentro del marco del contrato, los cuales quedarán en poder del cliente. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA podrá archivar copias de tales informes, certificados e información confidencial para la demostración de la exactitud de sus resultados, así como para otros propósitos de documentación y archivo en general.

10.7. En caso de trabajos de certificación, el resultado de las auditorías realizadas se considerará como confidencial frente de terceros, sólo accesible para el cliente y, en caso de certificación acreditada, para la Administración o la Entidad de Acreditación (ej. ENAC). De la misma manera, toda la información del diseño o de los procesos productivos que pueda obtenerse del cliente, será considerada, en su totalidad, como confidencial ante terceros.

10.8. Si según lo especificado en la oferta o contrato hubiera de entregarse al cliente algún informe o documentación, dicha documentación se considera preparada para el uso estrictamente previsto en la oferta o contrato. Dicha documentación no podrá ser distribuida o facilitada a otras partes, total o parcialmente, ni destinada a otros usos diferentes de los previstos en la oferta o contrato, sin el consentimiento previo y escrito de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA. Toda la información y los datos contenidos en la oferta (aún sin haber sido aceptada) o contrato, así como la información, documentación, productos o bienes tangibles a entregar al cliente según lo especificado en la oferta o contrato, y cualesquiera otros documentos, datos o informaciones resultado de la prestación de los servicios, cualquiera que sea el formato o medio en que se contengan, tienen carácter estrictamente confidencial y se emiten al sólo objeto de procurar una adecuada prestación de los servicios, debiendo entenderse facilitados para información, uso y beneficio exclusivo del cliente (y, en su caso, de otros beneficiarios receptores de los servicios que hayan sido previa y debidamente identificados en la oferta o contrato), por lo que tales datos e informaciones no podrán ser destinados a otros usos no autorizados, ni tampoco reproducidos, referenciados, ni revelados, total o parcialmente, a un tercero, sin el previo consentimiento escrito y expreso de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA. La simple solicitud de la preparación de una oferta y la recepción de la misma por el cliente, implica la aceptación de lo anterior y el conocimiento de las presentes condiciones a disposición de los clientes. El infractor indemnizará a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA por las pérdidas, gastos, costes y daños derivados del incumplimiento de lo prevenido en este apartado 10.8, cuando la oferta (aún antes de su aceptación) o contrato, preparados por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA hayan sido destinados a otros usos no autorizados, distintos de los propios y establecidos en la oferta o contrato, o si hubiera sido reproducido, referenciado o revelado a terceros, completa o

parcialmente, el contenido de la oferta o contrato, o el contenido de los informes entregados, o los documentos, datos o informaciones resultantes de la prestación de los servicios.

10.9. Los compromisos establecidos en este apartado 10 tendrán una vigencia indefinida, no obstante la resolución del contrato por cualquier causa.

11. Propiedad intelectual e industrial.

11.1. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA retendrá la titularidad exclusiva y/o conjunta, según los casos, de todos los derechos derivados de la propiedad intelectual e industrial sobre dictámenes, resultados de informes, cálculos, presentaciones, etc., preparados por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

11.2. El cliente puede hacer uso de los dictámenes, resultados de auditorías, cálculos, presentaciones, etc., preparados en el marco del pedido exclusivamente para los fines específicamente previstos a estos efectos en la oferta o contrato.

11.3. El cliente sólo podrá utilizar los dictámenes, resultados de auditorías, cálculos, presentaciones, etc. de forma completa y sin fragmentar. Cualquier publicación o reproducción con fines publicitarios necesita la aprobación previa y escrita de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

12. Responsabilidad de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

12.1. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA dispone de un seguro de responsabilidad adecuado para su actividad que cumple con las exigencias de la legislación vigente. Se excluyen los posibles daños que procedan de cualquier acto u omisión, así como los acaecidos por causa de información incorrecta o incompleta proporcionada por el cliente, y por causa fuera del control de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA con inclusión, pero no limitado a, accidentes, huelgas, cierres patronales, actos de despido de terceros o de fuerza mayor.

12.2. No obstante lo anterior, y para todos aquellos casos en que sea legalmente posible esta limitación, con independencia del fundamento legal y, en particular, tanto en caso de incumplimiento de obligaciones contractuales, como en caso de responsabilidad civil extracontractual, la responsabilidad de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA por todos los daños, pérdidas y reembolso de gastos, etc. originados por los representantes legales y/o empleados de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se encuentra limitada: (i) en caso de contratos con una importe fijo de honorarios, a diez veces el importe de los honorarios contratados para la totalidad del contrato y percibidos; (ii) en caso de contratos para servicios anuales recurrentes, al importe anual acordado y abonado; (iii) en caso de contratos facturados en función del tiempo incurrido y del material empleado, a un importe máximo no superior a 20.000€ y (iv) en el supuesto de acuerdos marco que prevén la posibilidad de establecer órdenes de pedido individuales, a una cantidad igual a tres veces los honorarios estipulados para la orden de pedido individual en relación a la cual se ha generado el daño, siempre que aquellos honorarios hayan sido satisfechos; actuando, de cualquier forma, como tope para

ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA el importe realmente satisfecho. En todo caso y no obstante todo lo anterior, en relación con la presente oferta o contrato la responsabilidad máxima de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se encuentra limitada para cualquier supuesto de daño o pérdida a 1.000.000€ 12.3. La limitación de responsabilidad prevista en el apartado 12.2 no será de aplicación en caso de daños causados con dolo y/o culpa grave por parte de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA y/o de su personal y/o sus colaboradores, así como tampoco será aplicable para los daños debidos a la vulneración de obligaciones por cuyo cumplimiento ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA hubiere contraído una garantía expresa de ejecución, ni para daños por los cuales se tenga una obligación legal, en su caso, de responder.

12.4. En caso de incumplimiento de una obligación cardinal, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA responderá incluso por culpa leve. Se consideran obligaciones cardinales aquellas obligaciones contractuales importantes cuyo cumplimiento es imprescindible para la correcta ejecución del contrato y en cuyo cumplimiento el cliente tiene derecho a confiar. En caso de culpa o negligencia en el cumplimiento de una obligación cardinal, el derecho a una indemnización por los daños está limitado al valor del daño que, en el momento del incumplimiento de la obligación, pueda ser considerado como posible consecuencia de la violación del contrato, típica y previsible ("daño típicamente previsible"), en tanto en cuanto no concurra ninguno de los supuestos previstos en el apartado 12.3.

12.5. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA no responde por el personal puesto a disposición por el cliente para colaborar en la ejecución del trabajo, a menos de que dicho personal pueda ser legalmente considerado como agentes y/o colaboradores propios de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA. En caso de que ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA no sea responsable del citado personal colaborador, el cliente deberá indemnizar a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA frente a cualquier reclamación de terceros por este motivo.

12.6. La prescripción de derechos para reclamar por los daños y perjuicios se rige por la normativa legal vigente que resulte de aplicación.

12.7. Ninguna de las previsiones de este apartado 12 supone una modificación de la carga de prueba en perjuicio del cliente.

13. Resolución del contrato.

13.1 A ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA y al cliente les asistirá el derecho a resolver en debida forma este contrato, mediante un preaviso cursado con al menos 6 meses de antelación con respecto al vencimiento del plazo de duración estipulado contractualmente. Asimismo, a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA y al cliente les asistirá el derecho a resolver inmediatamente el contrato de certificación por una causa importante.

13.2 A estos efectos, existirá una causa importante, especialmente si: a) el cliente no notifica sin dilación a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA todo

cambio o indicios de dicho cambio en las condiciones de la empresa que sean determinantes para la certificación; b) el cliente utiliza improcedentemente o en forma contraria al contrato, el certificado o el sello de certificación; c) en los casos de insolvencia de hecho o de derecho del cliente; y d) cuando el cliente se demore en el pago según se estipula en el apartado 8.4 anterior.

13.3. En caso de que ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA resuelva el contrato por causa justificada, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA tendrá derecho a reclamar los daños causados por el cliente en forma de compensación a tanto alzado. El cliente será responsable por el pago de daños y perjuicios por valor del 15% de las tasas a pagar hasta la expiración del plazo acordado de forma vinculante del contrato. La disposición anterior se aplicará sin perjuicio del derecho del cliente para aportar la prueba del importe significativamente menor de los daños y/o del derecho de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA para aportar la prueba de un importe de daños extraordinariamente mayor.

13.4 Además de lo anterior, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA tendrá derecho a resolver el contrato sin previo aviso, si el cliente no cumple con los plazos de tiempo previstos para la prestación de servicios de auditoría por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA de acuerdo con el procedimiento de certificación, y a la cancelación del certificado, por consiguiente, si fuera necesario (p.e. realización de auditorías de seguimiento).

14. Sistema de Gestión. Independencia, imparcialidad e integridad.

14.1. El personal de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA que participe en la realización de los trabajos, actuará en todo momento de acuerdo con los procedimientos del Sistema de Gestión de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, y observará las normas y procedimientos de disciplina y seguridad que el cliente pueda establecer.

14.2. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA tiene establecido un código de conducta para su personal que le compromete a mantener su independencia, imparcialidad e integridad en todas sus actuaciones.

14.3. Cuando se considere necesario, los trabajos que resulten no conformes a procedimientos o requisitos acordados, podrán interrumpirse, previa información al cliente.

15. Coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos laborales.

15.1. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA queda a disposición del cliente para realizar el intercambio de información que éste estime necesario para cumplir con el deber de coordinación de actividades empresariales en los centros de trabajo, según el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, desarrollado en virtud del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero.

15.2. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA solicita al cliente que informe con antelación suficiente

de los posibles riesgos asociados a sus instalaciones, así como de los riesgos derivados de otras empresas concurrentes que puedan afectar a los colaboradores de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA que desarrollen los trabajos. Si no se recibe comunicación previa alguna, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA entenderá que en las instalaciones del cliente no existen más riesgos que los generados por la propia actividad ofertada.

15.3. Será responsabilidad del cliente mantener en todo momento unas adecuadas condiciones de seguridad y salud en el puesto de trabajo a ocupar por personal de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, así como poner los medios necesarios para facilitar el acceso al mismo. La gestión y el coste de todo aquello correrá a cargo del cliente, en caso de ser necesario.

15.4. Los trabajos que, al no disponer de las adecuadas condiciones de seguridad y salud por parte de cliente, supongan un riesgo grave e inminente para la vida o la salud de los trabajadores de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, según el artículo 21 de la Ley 31/1995, no se llevarán a cabo. Se comunicarán al cliente por escrito los motivos, emitiéndose factura por la parte proporcional del trabajo realizado.

16. Invalidez parcial. Forma escrita. Reclamaciones y Jurisdicción competente.

16.1. Las partes no han suscrito ningún acuerdo complementario al presente contrato.

16.2 Para su efectividad, cualquier modificación y/o adenda al presente contrato deberá ser formalizada por escrito por las partes. Esta previsión también será de aplicación para modificaciones y acuerdos complementarios relativos a la forma escrita.

16.3. La invalidez o ineficacia de una o varias estipulaciones de este contrato, ya sea inicial o sobrevinida, no supondrá la invalidez o ineficacia de las demás, las cuales permanecerán vigentes e invariables. En relación con las cláusulas declaradas inválidas o ineficaces, las partes contratantes deberán acordar una regulación sustitutiva, válida legalmente, lo más acorde posible, desde un punto de vista jurídico y comercial, a las estipulaciones afectadas.

16.4. ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA tiene puesto a disposición del cliente u otras partes interesadas, un procedimiento de reclamaciones para la gestión de las quejas, reclamaciones y apelaciones que pudieran surgir durante la realización de sus actividades.

16.5. La jurisdicción competente para conocer de cualquier discrepancia que pudiera surgir sobre la interpretación y/o aplicación de las estipulaciones de este acuerdo, será la de los Juzgados y Tribunales de Madrid. Este contrato se encuentra sujeto a la legislación española.

17. Protección de datos de carácter personal.

17.1. De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter

Personal, el cliente acepta el tratamiento informatizado de los datos personales y que sus datos personales -que constan en el contrato de certificación anexo al presente-, se incorporen a un fichero automatizado titularidad de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA (así como a la base de datos de clientes certificados), con la finalidad de realizar una correcta gestión de la relación contractual, así como para fines comerciales y de información, asegurando la confidencialidad de los datos aportados, los cuales no serán cedidos en ningún caso a terceros. Asimismo, le informamos de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos en el domicilio social de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA mencionando claramente su nombre, apellidos, dirección y petición que desea ejercitar.

Términos y condiciones para la certificación llevada a cabo por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA

1. Términos y condiciones generales para la certificación

1 Requisitos generales

1.1 El cliente estará obligado a presentar a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA toda información requerida para la norma que se ha de certificar. Esta información podrá presentarse cumplimentando el formulario "Cuestionario de Oferta".

1.2 El cliente presentará todos los documentos requeridos al organismo de certificación antes de la auditoría. Los documentos requeridos podrán incluir, en particular, los siguientes: - Manual de gestión - Matriz de referencias (elementos de la norma con referencia a la documentación del sistema de gestión de la empresa) - Plan de organización / Organigrama - Presentación de procesos, así como sus interfaces e interacciones - Lista de documentos de gestión controlados - Lista de requisitos oficiales y legales - Otros documentos que se mencionan en la oferta

1.3 El cliente y ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA podrán convenir una preauditoría cuyo alcance se podrá definir de común acuerdo.

1.4 La eficacia del sistema de gestión establecido se verificará durante la auditoría in situ. La empresa demostrará durante la auditoría la aplicación práctica de sus procesos documentados. Los incumplimientos de norma o los requisitos normativos incumplidos, para los cuales la empresa tendrá que prever medidas correctivas, se documentarán en informes de no conformidad.

1.5 Una vez terminada la auditoría, se le comunicará al cliente el resultado de la auditoría durante una reunión final. El resultado se documentará más adelante en un informe de auditoría. Se documentarán las no conformidades y, si los resultados lo requiriesen así, se procederá a una reauditoría (es decir, a una nueva evaluación in situ) o a la entrega de nuevos documentos. El auditor jefe decidirá el alcance de la re-auditoría. Durante la re-auditoría, se auditarán exclusivamente aquellos requisitos de la norma en los cuales se ha identificado la no conformidad.

1.6 El certificado o los certificados los expide ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA tras la

comprobación, con resultado positivo, de la documentación del proceso de certificación. Los certificados se entregarán al cliente. El certificado sólo se otorga una vez subsanadas la totalidad de las no conformidades. El certificado se expide por un periodo definido.

1.7 Para mantener la validez de certificado, se llevarán a cabo auditorías de seguimiento dependiendo de la norma correspondiente. El certificado perderá su validez, si el proceso de seguimiento no se lleva a cabo o no se lleva a cabo en plazo, incluyendo la decisión positiva respecto al mantenimiento o no del certificado por parte de la entidad de certificación. En este caso, todos los ejemplares de certificado expedido se tendrán que devolver a la entidad de certificación.

1.8 Durante las auditorías de seguimiento, se verificarán al menos los requisitos esenciales de las normas. Además, se evaluará el uso adecuado del certificado (y, si corresponde, del sello de certificación), las reclamaciones relativas al sistema de gestión y la eficacia de las medidas correctivas tomadas para resolver las no conformidades identificadas en las auditorías anteriores. Después de cada auditoría de seguimiento, se entregará un informe al cliente.

1.9 Se pueden realizar ampliaciones del alcance a nivel geográfico (p. ej., emplazamientos adicionales) y técnico (p. ej., productos adicionales) y/o actualizaciones de la certificación para incluir otras normas durante las auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación y/o mediante auditorías complementarias separadas. El número de días de auditoría requerido dependerá del alcance de la ampliación o actualización el cual deberá estar definido claramente por la organización antes de la auditoría.

1.10 Si en el curso del período de vigencia del contrato se produjesen cambios en las condiciones previas en las que se basa la certificación (p. e., datos de la empresa, requisitos de acreditación), se considerarán convenientemente estos cambios en los procedimientos y se informará sin dilación a la otra parte del contrato. Esto se aplicará también a todos los cambios necesarios en el tiempo y los esfuerzos invertidos en la certificación, que resulten de dichos cambios.

1.11 Los sistemas de gestión integrados que abarcan diferentes normas y requisitos podrán certificarse mediante un proceso de certificación combinado. Dependiendo de las normas y requisitos en cuestión, estas certificaciones podrán ofrecerse individualmente.

1.12 Los costes contraídos por esfuerzos adicionales causados por auditorías no planificadas o auditorías de seguimiento y verificación de acciones correctivas para eliminar no conformidades identificadas en auditorías anteriores serán llevadas a cabo y facturadas al cliente sobre la base del tiempo y gastos. Del mismo modo, se aplica a los costes contraídos para las auditorías especiales con notificación a corto plazo según lo definido en el artículo 1.4 de los términos y condiciones específicos para la certificación.

2 Obligaciones del cliente

2.1 El cliente pondrá a disposición de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA y libre de cargos

todos los documentos requeridos con la suficiente antelación antes de la auditoría de certificación.

2.2 Durante la auditoría, el cliente permitirá al equipo auditor o al auditor que consulten los registros afectados dentro del alcance de certificación de la auditoría y les concederá acceso a las unidades de organización correspondientes.

2.3 El cliente designará a uno o varios representantes de la auditoría, que asistirán al auditor de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA en la prestación de los servicios y actividades convenidos contractualmente y que actuarán como personas de contacto con el cliente.

2.4 Una vez otorgado el certificado y a lo largo del período de duración del contrato, el cliente queda obligado a comunicar de inmediato a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA todas y cada una de las modificaciones sustanciales que ejerzan una influencia esencial sobre el sistema de gestión o el producto certificado, en particular:

- modificaciones del sistema de gestión certificado;
- modificaciones que afecten el diseño o la especificación del producto certificado;
- modificaciones de la estructura de la organización y de la propia organización.

2.5 El cliente estará obligado a registrar todas las reclamaciones relativas al sistema de gestión procedentes de terceras partes, por ejemplo, de clientes, y de las medidas tomadas para su resolución, así como a presentarlas al auditor durante la auditoría.

2.6 El cliente estará obligado a presentar al auditor durante la auditoría, a su solicitud, toda la correspondencia y todas las medidas relacionadas con documentos normativos y requisitos establecidos en las correspondientes normas de certificación.

2.7 El cliente estará obligado a registrar todas las reclamaciones que se le dirijan en relación con la conformidad de un producto o proceso o servicio certificado respecto a los requisitos de la norma de certificación, a iniciar las medidas correctivas adecuadas, a documentar las medidas realizadas y a mostrárselas al auditor, a su solicitud, en el marco de la auditoría .

3 Utilización de auditores, expertos técnicos y evaluadores y derecho de apelación de la decisión de la certificación

3.1 El cliente tiene derecho a solicitar la información sobre los antecedentes de cada miembro del equipo auditor. También tiene derecho a impugnar el nombramiento de cualquier auditor o experto técnico, siempre que exista una causa justificada contra el nombramiento y se fundamente la objeción convenientemente

3.2 En caso de actuación de auditores que no sean empleados de plantilla del grupo de empresas ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA (auditores externos), el cliente deberá autorizar la actuación de estos auditores. Se considera que esta autorización se ha concedido si el cliente no impugna su actuación durante la semana siguiente al nombramiento del citado auditor externo.

3.3 El cliente permitirá que el equipo auditor de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se acompañe de expertos o auditores de la entidad de acreditación correspondiente para realizar una auditoría de acompañamiento o

testimonial, cuando ello sea necesario en el caso de certificaciones acreditadas.

3.4 En caso de apelación contra la decisión de la certificación tomada por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, se procederá según el "Procedimiento de Apelaciones", que tendrá carácter público y se podrá consultar en la web www.ISCERTIA.es. Se podrá informar al órgano de gobierno de Entidad para la Evaluación y Certificación ISCERTIA.

4 Alcance del derecho de uso de certificados y sellos de certificación de sistemas.

4.1 Si la certificación culmina con un resultado positivo, se emitirá el correspondiente certificado. Dicho certificado será válido por el periodo definido en el contrato o tal como se estipula en los términos y condiciones especiales incluidas en el presente documento.

4.2 Una vez emitido el certificado según se indica arriba en el artículo 4.1, se concederá al cliente el derecho de uso simple, no transferible y no exclusivo del sello de certificación acorde con la validez definida del certificado conforme a los artículos 4.3 a 4.24 abajo. Esto también se aplica a las referencias de la certificación en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o materiales de publicidad

4.3 La autorización de uso del certificado así como del sello de certificación emitidos por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se concede exclusivamente para el ámbito de negocio de la empresa mencionado en el alcance de aplicación del certificado. No se permite la utilización para alcances no mencionados en el mismo.

4.4 Los sellos de certificación relativos a certificación de sistemas de gestión sólo pueden ser utilizados por el cliente y siempre asociado con el nombre de la empresa certificada (el que figura en su certificado) y de forma inseparable con la indicación de la norma de referencia y el número de certificado correspondiente de manera que forme con aquél un solo conjunto gráfico. Se hace entrega del sello de certificación en forma de archivo informático en los colores negro o verde (Pantone 300C). La empresa certificada sólo podrá reproducir el mismo en idéntica forma que la entregada y en los colores indicados o en blanco y negro. No obstante, las dimensiones de los sellos pueden ampliarse o reducirse para adaptarlos a las necesidades de la organización, siempre que se conserven las proporciones originales y que el número de certificado y la norma sean legibles. Se podrá usar el sello de certificación, incluso si no todas las actividades de la empresa están certificadas, con las siguientes limitaciones:

4.6 Podrá restringirse el uso del sello en el caso de que solamente una pequeña parte de las actividades de la empresa estén certificadas o en el caso de que solamente lo estén algunas localizaciones, sedes o departamentos de la empresa.

4.7 En el caso de ofertas, si no todas las actividades ofertadas se encuentran dentro del alcance de certificación deberá indicarse, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, qué actividades están amparadas por la certificación.

4.8 En el caso de catálogos, si no todas las actividades están amparadas por la certificación, deberá hacerse clara distinción entre unas y otras.

4.9 En material publicitario de cualquier índole (anuncios de prensa y TV; material promocional tal como calendarios, agendas, etc.; anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos de la empresa; etc.) se seguirán las siguientes reglas:

4.10 El anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse el sello de certificación en anuncios donde sólo aparezcan los productos o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione a ésta.

4.11 Solamente se podrá utilizar el sello asociado al alcance (actividades y sedes certificadas). Esto implica que las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso del sello a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.

4.12 Sobre productos no se puede utilizar en ningún caso. Tampoco podrá situarse, en el caso de empresas de servicio, sobre el producto objeto del servicio (p.e.: no podrá usarlo el mantenedor del ascensor sobre éste o la empresa de limpieza sobre el producto o instalación limpiada). Las empresas cuyo producto es un documento (certificado, plano, informe, etc.) tales como evaluadores de la conformidad, ingenierías, consultoras, auditoras, laboratorios, etc. no podrán incluirlo en dichos documentos.

4.13 El sello no podrá utilizarse en ningún caso sobre embalajes primarios. Se entiende por embalaje primario aquél diseñado para contener el producto o constituir una unidad de venta destinada al consumidor o usuario final, ya recubra al producto por entero o solo parcialmente pero de tal forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho embalaje.

4.14 El sello podrá situarse sobre el embalaje secundario siempre que se cumpla el artículo anterior y que el alcance certificado ampare el sistema para la fabricación del producto embalado. Embalaje secundario es aquél diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios y que se utiliza únicamente con el fin de proteger a éstos y facilitar su manipulación.

4.15 Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificado usando la frase "(empresa) dispone de un sistema de (la calidad o gestión ambiental o gestión de la seguridad y salud en el trabajo) certificado de acuerdo a la norma (norma) por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA en lugar de hacer uso del sello. Dicha frase podrá usarse en los casos anteriores, con las mismas restricciones que el sello. También podrá usarse sobre información que acompaña al producto de forma separada o fácilmente separable.

4.16 El cliente no está facultado para realizar modificación alguna en el certificado ni en el sello de certificación. En el supuesto de que sea voluntad del cliente modificar el certificado se deberá presentar la solicitud correspondiente. Eventualmente se deberá realizar una nueva auditoría.

4.17 El cliente está obligado a manifestar, en su presentación de publicidad y similares, que se trata de una certificación voluntaria, realizada sobre la base de un acuerdo conforme al derecho privado

4.18 El cliente no podrá ceder ni transmitir el derecho de uso del sello de certificación

4.19 El derecho de uso se extinguirá si el cliente no presenta un certificado válido, en particular, si el período de validez del certificado ha expirado o no se realizan las auditorías de seguimiento requeridas.

4.20 El derecho del cliente a usar el certificado o el sello de certificación terminará con efecto inmediato, sin que se requiera una rescisión, si el cliente usa el certificado y/o el sello de certificación en una forma que atenta contra las estipulaciones de los artículos 4.1 a 4.20 o de cualquier otra forma contraria a los términos de este contrato.

4.21 El derecho del cliente a usar el certificado o el sello de certificación terminará con efecto inmediato en caso de rescisión según el artículo 13.

4.22 Asimismo, el derecho de uso se extinguirá automáticamente en el caso de que se prohíba de conformidad con los reglamentos administrativos o por disposición judicial.

4.23 A la terminación del derecho de uso, el cliente estará obligado a devolver el certificado a ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

4.24 ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA se reserva el derecho a reclamar por daños y perjuicios en el caso de que se incumplan las estipulaciones contractuales.

4.25 La certificación no podrá utilizarse en una forma que perjudique la reputación de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

4.26 Si es previsible que los requisitos de la certificación no pueden ser satisfechos la certificación puede ser suspendida de manera temporal. Durante ese tiempo no se permite al cliente hacer pública su condición de empresa certificada. El estado de empresa suspendida será identificado en el listado de organizaciones certificadas conforme al artículo 5.

4.27 Si no hay corrección de las causas que provocaron la suspensión dentro del plazo convenido la certificación será cancelada.

4.28 Se informa al cliente de que en caso de solicitar un certificado que no esté acreditado o que no se encuentre dentro del alcance de la acreditación de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, así como en el caso de que el informe o certificado emitido no incluya el sello de acreditación, el citado informe o certificado no podrá considerarse que garantiza el cumplimiento de los requisitos de acreditación correspondientes y, por tanto, dicho informe o certificado no será reconocido por la correspondiente Entidad de Acreditación como actividad acreditada, ni podrá beneficiarse de los Acuerdos Multilaterales firmados por cualesquiera Entidades de Acreditación para dicha actividad".

5 Listado de organizaciones certificadas

5.1 ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA mantiene un listado de organizaciones certificadas con información sobre sus alcances de aplicación.

5.2 Los certificados suspendidos acorde con el artículo 4.27 y los certificados cancelados acorde con los artículos 4.19 y 4.28, así como los certificados cancelados en caso de incumplimiento de los plazos requeridos para la realización de auditorías/servicios (p.e. realización de auditorías de seguimiento) se incorporarán a este listado.

5.3 A ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA le asistirá el derecho a poner a disposición, previa solicitud, el listado mencionado en el artículo 5.1.

II Términos y condiciones especiales de Certificación.

Las condiciones indicadas aquí complementan las condiciones generales de certificación mencionadas en los "I Términos y condiciones generales para la certificación" y son válidas sólo para esquemas de certificación acreditados, es decir esquemas basados en normas nacionales o internacionales o códigos para los cuales ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA ha sido acreditada, aprobada o reconocida ("esquemas de certificación acreditados"). Para el propósito de estos términos y condiciones especiales de certificación, el término "entidad de acreditación" incluye también a otras entidades de autorización y reconocimiento y los términos "criterios de acreditación", "requisitos de acreditación" y "procedimientos de acreditación" se aplican también a estas entidades mutatis mutandis. Los esquemas de certificación acreditados se rigen por normas generales de acreditación internacionales y, si procede, por las respectivas guías de aplicación, normas específicas de acreditación para la norma a certificar y, en su caso, las respectivas guías de aplicación, las normas de certificación y, si procede, las respectivas guías de aplicación, así como los criterios específicos de acreditación de la entidad de acreditación en cada caso. Éstas, en particular, incluyen las siguientes: - Normas internacionales generales de acreditación: p.e. ISO/IEC 17021, ISO 19011. - Normas de certificación tales como ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001, . - Criterios específicos de acreditación establecidos por la entidad de acreditación correspondiente.

1 Condiciones generales para los esquemas de certificación acreditados

1.1 Auditoría de certificación.

1.1.1 La auditoría de certificación se realiza en dos etapas. La etapa 1 tiene como objetivo obtener una visión general del sistema de gestión y de su madurez (estado de implantación). A raíz de esa información, la etapa 2 de la auditoría puede ser realizada. En esta etapa se evalúa la implantación y el cumplimiento con el sistema de gestión.

1.1.2 Básicamente, la etapa 2 de la auditoría puede llevarse a cabo inmediatamente después de la etapa 1 de la auditoría. Si la etapa 1 de la auditoría revela, sin embargo, que la organización aún no está lista para la certificación, la etapa 2 de la auditoría no puede llevarse a cabo inmediatamente después de la finalización de la etapa 1 de la auditoría. En tal caso, el cliente debe tomar las

medidas apropiadas para establecer las condiciones adecuadas para la certificación. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de viaje, tiempos de viaje y tiempos de pérdida, correrán por cuenta del cliente.

1.1.3 El tiempo entre la etapa 1 de la auditoría y la etapa 2 no debe superar los 6 meses. En el caso de que pasen más de 6 meses entre las dos etapas de la auditoría, deberá repetirse la etapa 1. Los gastos adicionales causados por esas circunstancias, tanto los del cliente como los de la entidad de certificación, incluidos los gastos de viaje, tiempos de viaje y tiempos de pérdida, correrán por cuenta del cliente.

1.1.4 Para determinar el intervalo entre la etapa 1 de la auditoría y la etapa 2, se tendrán en cuenta tanto los requisitos del cliente como el tiempo necesario para corregir las posibles deficiencias. Normalmente, la mayoría del tiempo se dedicará a la etapa 2 de la auditoría.

1.1.5 La etapa 1 de la auditoría deberá realizarse en las instalaciones del cliente. En determinadas condiciones, la entidad de certificación podrá establecer la realización de esta etapa fuera de las instalaciones del cliente.

1.1.6 Si no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas después de los 90 días naturales desde el último día de la Etapa 2, se propondrá realizar al cliente una visita extraordinaria - con su coste adicional, según apartado "1. Requisitos generales"- y se recomienda que sea durante los 60 días naturales siguientes a fin de verificar el cierre de las correcciones y acciones correctivas. Una vez realizada la visita, y si su resultado es satisfactorio, se procederá a la recomendación de la certificación.

1.1.7 Si en los 6 meses posteriores al último día de la auditoría de la etapa 2 no es posible verificar lo indicado en el apartado 1.1.6, se debe realizar otra auditoría de Etapa 2 antes de recomendar la certificación.

1.2 Auditorías de seguimiento.

1.2.1 Para mantener la validez del certificado, deberá realizarse al menos una vez al año auditorías de seguimiento en las instalaciones del cliente, con un intervalo máximo de 12 meses. La fecha de vencimiento se calcula contando 12 meses desde el último día de la auditoría de certificación. Las auditorías de seguimiento pueden realizarse desde 3 meses antes de la fecha de vencimiento y como muy tarde en el año natural correspondiente a la misma visita.

1.2.2 Para cumplir con estos plazos, incluso en casos en los que se requiera un cambio de fechas a corto plazo, se recomienda planificar las auditorías de seguimiento de tal manera que se realicen al principio del periodo de tolerancia arriba indicado.

1.3 Auditoría de renovación de la certificación

1.3.1 Para renovar la certificación para otros tres años, deberá realizarse una auditoría de renovación en las instalaciones del cliente antes de la fecha de vencimiento del certificado.

1.3.2 El procedimiento de la auditoría de renovación se corresponde con el procedimiento de la auditoría de certificación,

y la necesidad y el alcance de la etapa 1 de la auditoría se determinan en función de los cambios en el sistema de gestión y de los resultados auditorías anteriores.

1.3.3 En el caso de que el resultado de la auditoría de renovación resulte satisfactorio, la vigencia del certificado se renovará para los siguientes tres años, a partir de la fecha de expiración del certificado anterior. La validez de la auditoría de renovación y la decisión positiva de renovación, deben haber sido tomadas antes de la fecha de caducidad. 1.3.4 En el caso de expiración de la certificación, se podrá restaurar la misma dentro de los 6 meses siguientes a la expiración, y se aplicará lo mencionado en el procedimiento de "Programación y supervisión de programación de auditorías" de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA, que tendrá carácter público y se podrá consultar en la web www.tuv.com/es.

1.4 Auditorías especiales mediante notificación a corto plazo Se puede requerir una auditoría especial mediante notificación a corto plazo por los siguientes motivos:

- Como consecuencia de serias quejas o reclamaciones recibidas u otras circunstancias concernientes a la empresa certificada que ponen en duda la eficacia de su sistema de gestión certificado, las cuales no pueden resolverse por escrito o en el marco de la siguiente auditoría planificada (p.e. presunta violación de la ley por parte del cliente o de sus directivos)

- Cambios en la organización del cliente que ponen en peligro la eficacia del sistema de gestión de tal manera que la organización deje de cumplir con los requisitos de la norma.

- Como consecuencia de una suspensión de la certificación del cliente

1.5 Certificaciones multi emplazamiento

1.5.1 Las certificaciones multi emplazamiento pueden aplicarse en el caso de empresas con varios centros de producción o empresas con sucursales que sólo desempeñan funciones de delegaciones.

1.5.2 Para que las certificaciones multi emplazamiento sean posibles, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Todos los emplazamientos deben tener un vínculo legal o contractual con la sede central.

- Los productos/servicios de todos los emplazamientos deben ser esencialmente idénticos y producirse mediante los mismos métodos y procedimientos.

- Se ha definido un sistema de gestión homogéneo válido para todos los centros de producción o sucursales, el cual está implantado y mantiene en todos ellos.

- El control de todo el sistema de gestión se encuentra bajo una dirección centralizada ejercida por el representante de la dirección desde la central de la organización quien deberá disponer de la autorización para dar instrucciones relativas al sistema de gestión a todos los centros de producción o sucursales.

- Se han realizado las auditorías internas y la revisión por la dirección de los centros de producción o sucursales.

– Ciertas áreas realizan actividades de forma centralizada para todas las demás áreas: p.e diseño y desarrollo de productos y procesos, compras, recursos humanos, etc.

1.5.3 Aparte de los emplazamientos muestreados, debe realizarse todos los años la auditoría de la sede central.

1.5.4 Es con la sede central con la que se tiene el acuerdo legal de obligado cumplimiento para proporcionar las actividades de certificación.

1.5.5 El certificado incluirá el nombre y la dirección de la sede central de la organización.

1.5.6 Debe mantenernos informados a tiempo real de los cambios en los emplazamientos, es decir, debe informar sobre el cierre o deseo de ampliación de los emplazamientos asociados al sistema multi emplazamiento.

1.5.7 Debe informarnos con la suficiente antelación sobre los emplazamientos que quiere incluir en la certificación y cuales quedarán excluidos. Si no se produce dicha información se considerará mal uso de la marca.

1.5.8 Se retirará el certificado en su totalidad, si la oficina principal o alguno de los emplazamientos no cumplen los requisitos necesarios para el mantenimiento de la certificación.

1.6 Certificaciones en grupos de empresa.

1.6.1 El cliente es la persona física o jurídica con el que se firma el contrato de certificación, con capacidad legal para obligar a la organización cliente. La solicitud se realiza en nombre de la organización cliente y por tanto será ésta, y no el cliente con el que se firma el contrato, a la única a la que se haga referencia en el certificado.

1.6.2 Debe informarnos con la suficiente antelación sobre las empresas del grupo que quiere incluir en la certificación y cuales quedarán excluidas. Si no se produce dicha información se considerará mal uso de la marca.

1.6.3 Se retirará el certificado en su totalidad, si alguna de las empresas del grupo no cumplen los requisitos necesarios para el mantenimiento de la certificación.

2 Términos y condiciones específicas por norma para esquemas de certificación acreditados.

A continuación, se indican los términos y condiciones aplicables para ciertos esquemas de certificación acreditados ofrecidos por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA que se deben tener en cuenta, además de los términos y condiciones generales de certificación, y para la norma específica indicada en cada caso.

2.1 Términos y condiciones complementarias para sistemas de gestión medioambiental según ISO 14001

2.1.1 Los siguientes términos y condiciones complementarias son de aplicación para la certificación de los sistemas de gestión ambiental según: ISO 14001.

2.1.2 Condiciones adicionales para ISO 14001 para la etapa 1 de la auditoría: Para la certificación inicial, la etapa 1 de la auditoría debe realizarse siempre en las instalaciones del cliente (in situ). Las únicas excepciones a esta condición, sólo son posibles si se cumplen los siguientes requisitos:

– el equipo auditor conoce al cliente y sus aspectos ambientales debido a otras auditorías anteriores, o

– el cliente ya dispone de un sistema de gestión certificado según ISO 14001 o

– la relevancia ambiental de la mayor parte de los emplazamientos del cliente se considera mayoritariamente baja o limitada. Deben controlarse tanto la documentación vigente del sistema como el resumen de los aspectos ambientales y de los requisitos de legislación medioambiental del cliente (incluidas las licencias de legislación ambiental).

2.2 Condiciones complementarias según BS OHSAS 18001

2.2.1. Estas condiciones complementarias son válidas para la certificación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma reconocida internacionalmente: – BS OHSAS 18001 – así como sistemas de gestión en las áreas de seguridad, salud

2.2.2 En el caso de certificaciones iniciales según BS OHSAS 18001, la etapa 1 de la auditoría deberá realizarse siempre en las instalaciones del cliente.

2.3 Transferencia de certificados.

2.3.1 La transferencia de certificados sólo será aplicable a aquellos certificados cubiertos por una acreditación de un firmante del MLA (acuerdo multilateral) de EA (European Cooperation for Accreditation), PAC (Pacific Accreditation Cooperation), IAAC (Interamerican Accreditation Cooperation) ó firmantes del MLA de IAF (International Accreditation Forum).

2.3.2 Si la certificación existente es acreditada por un organismo que pertenece solamente a un MLA regional, la transferencia estará limitada a otras acreditaciones válidas dentro del acuerdo regional. Para aquellos certificados cubiertos por otras acreditaciones distintas a las anteriores, se procederá como un proceso de certificación nuevo.

2.3.3 La transferencia se realizará para aquellas actividades certificadas que están dentro del alcance de acreditación de ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA

2.3.4 El proceso de transferencia se lleva a cabo por medio de una visita (excepcionalmente este proceso podrá llevarse a cabo de forma documental y de forma justificada) en la que una persona competente de la entidad, verifica el cumplimiento de los requisitos.

2.3.5 La transferencia únicamente puede hacerse sobre un certificado vigente válido, pero en el caso de un certificado emitido por una entidad de certificación que ha dejado de desarrollar su actividad o a la que le ha sido retirada su acreditación, ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA podría, a

su propio criterio, considerar este certificado para transferirlo de acuerdo a su procedimiento de transferencia.

2.3.6 Los certificados que han sido suspendidos o están en vías de suspensión o amenazados de ello no son aceptados para transferirse.

2.3.7 Las no conformidades pendientes deben estar cerradas, si es posible, con la entidad de certificación emisora, antes de la transferencia. En caso contrario, deberán ser cerradas por ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA.

2.3.8 Una vez verificada y conforme la información aportada se emite un nuevo certificado con fecha de validez de la fecha en la que se produce la transferencia, si bien se mantendrá la vigencia establecida en el certificado de origen.

2.3.9 Las transferencias de certificado implican que para los seguimientos y renovaciones se mantendrá el calendario conforme a la fecha de emisión del certificado inicial emitido por la entidad emisora original.

2.4 Términos y condiciones complementarias para la certificación de servicios.

2.6.1 ENTIDAD PARA LA EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN ISCERTIA con la excepción de los apartados 4.4 - 4.14.

2.6.2 El sello de servicio certificado puede usarse sobre el mismo de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.

2.6.3 No está permitido el uso del sello en forma que pueda confundir al consumidor sobre el cumplimiento de requisitos reglamentarios cuya comprobación es responsabilidad de los poderes públicos.

2.6.4 No está permitido el uso del sello de servicios que no cumplan con los documentos normativos de referencia (es decir, las normas o especificaciones en las que se basa la certificación) o no se encuentren dentro del alcance de la certificación.

2.6.5 En caso de cancelación o suspensión temporal de la certificación la organización no podrá realizar declaraciones la certificación de servicio que podrían resultar engañosas, y está obligado a advertir a sus compradores actuales y potenciales sobre la situación de su certificación y no podrá utilizar la marca de certificación a partir de la fecha de notificación de la suspensión, durante el período que dure la suspensión.

2.6.6 En aquellos casos en los que se autorice el uso continuo del sello de servicios de un tipo que han sido evaluados, el organismo de certificación deberá auditar periódicamente los servicios certificados para confirmar que continúan siendo conformes con las normas.