

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Alcance

- 1.1 Las presentes CGC son válidas para todas las relaciones contractuales existentes entre el cliente y DEKRA Certification S.L. relativos a los servicios prestados por DEKRA Certification S.L., y en especial en relación con la evaluación de sistemas (gestión) y servicios/procedimientos/productos y/o en relación con la certificación por parte de DEKRA Certification S.L. Las presentes CGC no son válidas para la evaluación y prueba de productos de bienes de consumo ni para la evaluación de la cualificación profesional de personas en concreto.
- 1.2 Además, también son válidas las condiciones de certificación específicas de aplicación a productos concretos.

2. Definiciones

- 2.1 La expresión «**Órganos de Acreditación**» se utilizará para describir todos los órganos, propietarios de programas y oficinas de registro que hayan registrado o acreditado a DEKRA Certification S.L. con fines de certificación sobre la base de la legislación, la normativa, la reglamentación o de manera contractual para la certificación de clientes y en concreto, se entenderá la Entidad Nacional de Acreditación en España "ENAC".
- 2.2 El término «**auditoría**» se utilizará en lo sucesivo para describir todos los tipos de auditoría de acuerdo con las normas correspondientes y los Órganos de Acreditación, por ejemplo, las auditorías de certificación inicial, las auditorías de supervisión, las auditorías de recertificación, las auditorías de seguimiento, los controles de mejora, las auditorías adicionales, auditorías por causas especiales, las pruebas de repetición, las auditorías de repetición, las auditorías complementarias, los controles, los controles de seguimiento, los controles mejorados, las inspecciones, las auditorías vigiladas, las auditorías paralelas y las auditorías especiales.
- 2.3 El sello DEKRA es el sello que se concede al cliente en el formato que se recoge en el **Apéndice** de las presentes CGC.
- 2.4 La expresión «**auditoría interna**» describe una auditoría en la que el cliente es objeto de auditoría de acuerdo con los requisitos establecidos por el propio cliente.
- 2.5 La expresión «**auditoría de segunda parte**» se utiliza para describir aquella auditoría en la que bien hay terceras partes que son objeto de auditoría de acuerdo con los requisitos establecidos por el propio cliente o aquella otra auditoría en la que el cliente es objeto de auditoría de acuerdo con los requisitos establecidos por terceras partes que no tienen la consideración de Órganos de Acreditación.
- 2.6 El término «**certificado**» se utiliza en las presentes CGC para aquellos designar a aquellos certificados, confirmaciones y certificaciones semejantes expedidos por DEKRA Certification S.L.
- 2.7 Por «**Requisitos de Certificación**» se entenderán todas y cada una de las leyes, normas, directivas, reglamentos, reglas, regímenes y demás requisitos establecidos por un legislador o por un Órgano de Acreditación de acuerdo con los cuales DEKRA Certification S.L. lleve a cabo sus evaluaciones, auditorías y/o certificaciones.
- 2.8 Por «**Decisión de Certificación**» se entenderá cualquier decisión relativa a una certificación incluyendo la concesión, denegación, mantenimiento, ampliación de la certificación o reducción del alcance de la misma, renovación, suspensión, reactivación o retirada de una certificación.
- 2.9 La expresión «**proceso de certificación**» se emplea para describir los procesos señalados en el apartado § 4.

3. Auditorías

3.1 Uso de auditores

- 3.1.1 DEKRA Certification S.L. está facultada para utilizar, en la prestación de sus servicios de auditoría, tanto auditores y especialistas internos como externos.
- 3.1.2 DEKRA Certification S.L. se compromete a utilizar únicamente auditores cualificados y aptos, previamente designados como auditores de DEKRA Certification S.L.

- 3.1.3 El cliente únicamente tiene derecho a rechazar a un auditor utilizado por DEKRA Certification S.L. cuando no resultara razonable pensar que el mismo pudiera trabajar con el auditor o éste no resultara apto para la prestación del servicio por otros motivos suficientemente importantes. El cliente deberá notificar inmediatamente a DEKRA Certification S.L. su rechazo, debiendo igualmente facilitar las causas del mismo. En este supuesto, DEKRA Certification S.L. vendrá obligada a recurrir a un auditor distinto y apto para sustituir al auditor así rechazado.
- 3.1.4 En caso de que un auditor se retirara inmediatamente antes de la auditoría, o en el transcurso de la misma, DEKRA Certification S.L. procederá a designar un sustituto en un plazo de tiempo razonable. Lo dispuesto en el apartado § 3.1.3 resulta igualmente de aplicación en relación con cualquier posible rechazo del auditor sustituto.

3.2 Fechas y plazos de la auditoría

- 3.2.1 El cliente puede indicar las fechas en las que desea que se lleve a cabo la auditoría y DEKRA Certification S.L. tendrá en consideración las mismas en relación con sus propias capacidades y la viabilidad de la misma. Las fechas facilitadas por el cliente no tienen carácter vinculante, no viniendo DEKRA Certification S.L. obligada a observar las mismas. DEKRA Certification S.L. y el cliente alcanzarán un acuerdo sobre las fechas vinculantes que suficiente antelación a la auditoría prevista.
- 3.2.2 Las auditorías deben normalmente llevarse a cabo en su totalidad dentro de determinados plazos. DEKRA Certification S.L. informará al cliente de los plazos en los que deben llevarse a cabo las auditorías solicitadas por el mismo. En relación con estos plazos, sobre el cliente pesan las siguientes obligaciones de colaboración:
- 3.2.2.1 El cliente se pondrá en contacto con DEKRA Certification S.L. con la debida antelación al objeto de alcanzar un acuerdo sobre las fechas correspondientes y convendrán en una fecha de modo que DEKRA Certification S.L. pueda completar la auditoría dentro de los plazos.
- 3.2.2.2 El cliente permitirá a DEKRA Certification S.L. llevar a cabo en su totalidad cualquier auditoría una vez comenzada ésta. En caso de que el cliente interrumpiera una auditoría que ya se hubiera iniciado o en caso de que DEKRA Certification S.L. interrumpiera una auditoría que ya se hubiera iniciado, y tal interrupción obedeciera a una causa imputable al cliente, en ese caso la auditoría se tendrá por no realizada.
- 3.2.3 En caso de que el cliente no colaborara convenientemente en la organización o la celebración de las citas de auditoría y en caso de que no pudiera llevarse a cabo una auditoría, o no pudiera llevarse a cabo en la fecha prevista por esa causa, en ese caso DEKRA Certification S.L. estará facultada para resolver el contrato con justa causa. Ello no afectará negativamente a cualquier otra posible compensación o reclamación. DEKRA Certification S.L. estará igualmente facultada, en caso de que se hubiera expedido un certificado o se hubiera concedido un sello DEKRA, para proceder a la suspensión del certificado o del sello DEKRA tal y como se establece más detalladamente en las disposiciones del apartado § 5.11.
- 3.2.4 En caso de que se produjera incidentes graves en el emplazamiento o en la zona en la que DEKRA Certification S.L. hubiera de llevar a cabo una auditoría, en concreto supuestos de fuerza mayor, disturbios, guerras o atentados terroristas, o cuando el Gobierno Español hubiera emitido alguna advertencia de viaje relativa a la zona en cuestión, en ese caso DEKRA Certification S.L. quedará liberada de todas las obligaciones relativas a la prestación de los servicios de auditoría durante el tiempo que se mantuviera tal alteración. Las partes del contrato están obligadas a informarse recíprocamente de los citados impedimentos, así como a ajustar de buena fe sus obligaciones a las nuevas circunstancias.

4. Estructura del proceso de certificación

4.1 Estructura del proceso

- 4.1.1 Cuando el contrato incluya certificación y la estructura del proceso no esté regulada de un modo distinto, en ese caso el proceso de certificación incluirá una auditoría de certificación inicial para la expedición inicial de un certificado o de un certificado de recertificación para la ulterior expedición del certificado más las auditorías de supervisión periódicas de las fases comprendidas entre la certificación inicial y la recertificación o la recertificación y la siguiente recertificación.
- 4.1.2 En caso de que DEKRA Certification S.L. apreciara defectos durante el transcurso de una auditoría y el cliente no resolviera los mismos a tiempo conforme a lo solicitado por DEKRA Certification S.L., en ese caso DEKRA Certification S.L. estará facultada para resolver el contrato con justa causa. Ello no afectará negativamente a cualquier otra posible compensación o reclamación. DEKRA Certification S.L. estará igualmente facultada para suspender o retirar un certificado o un sello DEKRA que ya hubiera concedido tal y como se establece más detalladamente en las disposiciones del apartado § 5.11.

4.2 Auditorías de certificación inicial

- 4.2.1 A instancia del cliente se puede organizar una preauditoría. Las pruebas que se llevan a cabo en las preauditorías son, por lo general, pruebas de documentación de gestión y pruebas aleatorias de funcionamiento del sistema de gestión. En las preauditorías pueden no detectarse necesariamente todos los defectos. Por lo general, las preauditorías únicamente se pueden llevar a cabo una vez por cada cliente y por cada norma. Además, deberán observarse las normas del Órgano de Acreditación.
- 4.2.2 La auditoría de certificación inicial se lleva a cabo en dos fases, cuando el contrato no establezca nada en contrario, que serían un análisis de disponibilidad con la inspección de documentos («Fase 1») y una auditoría *in situ* en la instalación o instalaciones del cliente («Fase 2»). El informe de auditoría se elabora una vez concluida la Fase 2. Los resultados de la Fase 1 pueden exigir la introducción de modificaciones en la planificación de la Fase 2 así, por ejemplo, en lo relativo a la duración de la auditoría, la composición de la auditoría, la selección de los miembros del equipo de auditoría o la fecha de la auditoría. En caso de necesidad también se puede disponer la repetición total o parcial de la Fase 1, sujeta al pago del correspondiente cargo. La Fase 1 de la auditoría se desarrolla por lo general *in situ*, en la instalación o instalaciones del cliente.
- 4.2.3 No pueden transcurrir más de seis (6) meses entre el final de la Fase 1 y el inicio de la Fase 2, siempre que no se hubiera convenido nada en sentido contrario. En caso de que no se pudiera observar este plazo de seis (6) meses por causas imputables al cliente, éste vendrá obligado a pagar la repetición de la Fase 1. Para este trabajo se le presentará al cliente una oferta específica.
- 4.2.4 Una vez transcurridos seis (6) meses desde el último día de la Fase 2 DEKRA Certification S.L. deberá haber comprobado que el cliente ha llevado a cabo las correcciones necesarias y ha introducido las correspondientes medidas correctoras. En caso de que no pudiera observarse este plazo de seis (6) meses por causa imputable al cliente, en ese caso el cliente vendrá obligado a realizar de nuevo la Fase 2, soportando los correspondientes costes. Para este trabajo se le presentará al cliente una oferta específica.
- 4.2.5 La auditoría de certificación inicial deberá de haber dado comienzo en un plazo de un (1) año a contar desde el acuerdo contractual.

4.3 Auditorías de seguimiento

Durante la vigencia del certificado el cliente, de conformidad con lo dispuesto en el contrato y en la reglamentación del Órgano de Acreditación o en la ley, viene obligado a disponer la ejecución, por parte de DEKRA Certification S.L., de auditorías de supervisión dentro de los plazos establecidos al efecto.

4.4 Proceso de recertificación

De conformidad con lo dispuesto más detalladamente en el contrato, para la ampliación del certificado, es preciso llevar a cabo un proceso de recertificación, generalmente una vez transcurridos tres o cinco años. Esta auditoría de recertificación es equivalente al proceso de la auditoría de certificación inicial.

4.5 Quejas sobre el cliente; auditoría de seguimiento (*follow-up audit*) / control de mejora y auditoría adicional

- 4.5.1 Por «**Queja**» sobre el cliente se entenderá la declaración hecha por un tercero en el sentido de que el cliente no observa los Requisitos de Certificación o las normas de uso de certificados, sellos, o de otros objetos de uso, que resulte suficientemente concreta como para que se puedan investigar los hechos más detalladamente. En caso de que el cliente tuviera conocimiento de una Queja, deberá sin demora poner en conocimiento de DEKRA Certification S.L. la Queja en cuestión. El cliente, durante todo el periodo de vigencia del presente contrato con DEKRA Certification S.L., deberá conservar todos los documentos y las informaciones relativos a la Queja y facilitarlos sin dilación a DEKRA Certification S.L. sin cargo alguno para que DEKRA Certification S.L. pueda proceder a la valoración de la Queja.
- 4.5.2 Si durante el transcurso de las auditorías se detectara la existencia de defectos, como por ejemplo faltas de conformidad, o en caso de que DEKRA Certification S.L. recibiera información sobre alguna queja relativa al cliente, en ese caso DEKRA Certification S.L. podrá, de manera plenamente discrecional, llevar a cabo un proceso *in situ* sin una auditoría, una auditoría de seguimiento (*follow-up audit*) o una inspección para confirmar la implementación de las mejoras. A estas intervenciones les son de aplicación los precios del listado de precios en vigor.
- 4.5.3 DEKRA Certification S.L. puede disponer la ejecución de auditorías adicionales incluso anunciadas con escasa antelación o incluso sin previo aviso. En concreto, esta circunstancia se puede dar en caso de que DEKRA Certification S.L. llegara a tener conocimiento de circunstancias que pudieran dar lugar a la retirada del certificado, o para investigar posibles quejas, o

tras una modificación legislación, de normas, directrices o de acuerdos sobre los que se basara la certificación en cuestión. DEKRA Certification S.L. elaborará una oferta específica para tales auditorías adicionales.

- 4.5.4 Las auditorías de seguimiento (*follow-up audits*), controles de mejora y auditorías adicionales deberán llevarse a cabo dentro de los plazos señalados por DEKRA Certification S.L.

4.6 Auditorías vigiladas / auditorías paralelas / auditorías especiales

- 4.6.1 El cliente autorizará a los empleados o agentes de los Organismos de Acreditación/ organismo notificado de DEKRA Certification S.L. a llevar a cabo auditorías vigiladas, auditorías paralelas o auditorías especiales sobre la totalidad de las operaciones del cliente. El cliente se compromete a garantizar que tales auditorías vigiladas, auditorías paralelas o auditorías especiales resulten igualmente posibles en los fabricantes y subcontratistas del cliente.
- 4.6.2 Los empleados y asesores autorizados del Organismos de Acreditación/ organismo notificado que lleven a cabo la auditoría vigilada / la auditoría paralela o la auditoría especial serán seleccionados por el Organismos de Acreditación/ organismo notificado, gozando el cliente únicamente de la facultad de rechazar al empleado o asesor en cuestión con una antelación de, al menos, dos (2) semanas sobre la fecha prevista para la auditoría, por escrito, cuando no quepa razonablemente esperar que, a pesar de las medidas adoptadas para garantizar la confidencialidad, colabore con los mismos.
- 4.6.3 En caso de rechazo justificado de un empleado o asesor autorizado del Organismos de Acreditación/ organismo notificado, DEKRA Certification S.L. se esforzará en garantizar que el Organismos de Acreditación/ organismo notificado sustituya al empleado o asesor autorizado así rechazado. En caso de que no resultara posible esta sustitución, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato por justa causa.
- 4.6.4 En caso de que se produzca la sustitución del empleado o del asesor autorizado del Organismos de Acreditación/ organismo notificado, será de aplicación consiguientemente lo dispuesto en los apartados § 4.6.2 y § 4.6.3.

4.7 Decisión de certificación

- 4.7.1 Sobre DEKRA Certification S.L. recae en exclusiva el derecho de emitir la Decisión de Certificación. DEKRA Certification S.L. dictará su Decisión de Certificación tras la correcta ejecución de la auditoría de certificación inicial, de la auditoría de recertificación o de las auditorías de supervisión o las auditorías de supervisión. DEKRA Certification S.L. adoptará una decisión en relación con la concesión, el mantenimiento, la renovación o la ampliación de la certificación. DEKRA Certification S.L. adoptará la decisión de certificación de manera plenamente discrecional y dentro de los límites de la normativa y la regulación de aplicación y sobre la base de la información y la documentación recibida durante el transcurso de la auditoría.
- 4.7.2 En caso de que la decisión de certificación sea positiva, el cliente recibirá un certificado y, posiblemente, un sello DEKRA (únicamente cuando así se hubiera previsto expresamente en el contrato), de acuerdo con las disposiciones detalladas del contrato o información en el sentido de que el cliente puede conservar la certificación.
- 4.7.3 En caso de que la decisión de certificación sea negativa, el cliente no recibirá consiguientemente ningún certificado al no haber superado todos los requisitos establecidos para la expedición del certificado. El cliente será informado consecuentemente. En este supuesto, ambas partes están facultadas para resolver el contrato por justa causa. Ello no afectará negativamente a cualquier otra posible compensación o reclamación. DEKRA Certification S.L. estará igualmente facultada para suspender o retirar un certificado o un sello DEKRA que ya hubiera concedido tal y como se establece más detalladamente en las disposiciones del apartado § 5.11.
- 4.7.4 La emisión de un certificado puede estar sujeta a condiciones. Por ejemplo, cabe la posibilidad de que se pueda exigir la subsanación de defectos dentro de un plazo de tiempo determinado, de modo que el cliente debe subsanar por su cuenta tales defectos y confirmar este extremo por escrito. La condición puede revestir igualmente la forma de una nueva inspección, es decir, una nueva auditoría o una inspección de documentación.
- 4.7.5 DEKRA Certification S.L. se reserva el derecho de rechazar la certificación y retirarse de un contrato si las circunstancias salen a la luz antes o durante el proceso de certificación que excluye la certificación o hace inaceptable la continuación de la relación contractual (por ejemplo, si existen violaciones de las directrices éticas o legales por parte del cliente o sus empleados ejecutivos que cuestionan la confiabilidad de la organización). DEKRA decidirá, a su propia discreción, si la continuación de la relación contractual es inaceptable. Al retirarse de un contrato por este motivo, se debe pagar una proporción adecuada de las tarifas por los servicios prestados hasta este momento.

5. Emisión y uso de certificados, sellos DEKRA y documentos

- 5.1 En caso de que al cliente se le concediera expresamente un certificado y, posiblemente, un sello DEKRA, o si se pusieran a disposición del cliente documentos relativos a las pruebas como, por ejemplo, informes (conjuntamente denominados en lo sucesivo «Objeto de Uso»), en ese caso el cliente tendrá derecho a utilizar el Objeto de Uso de conformidad con las siguientes disposiciones.
- 5.2 DEKRA Certification S.L. conserva la propiedad del Objeto de Uso y, en especial, la de los derechos de autor y las marcas comerciales existentes. DEKRA Certification S.L. concede al cliente, con ocasión de la concesión del Objeto de Uso, o la facilitación del mismo, un derecho no exclusivo de uso con el alcance que se indica a continuación.
- 5.3 En caso de que el contrato previera una certificación de procedimiento multiemplazamiento, y con el alcance que el mismo lo previera, a la sede central se le concede el derecho de conceder sublicencias del citado derecho de uso a favor de los miembros del multiemplazamiento siempre que cada miembro multiemplazamiento en cuestión acepte quedar obligado por las presentes CGC y en la medida en que así lo acepte, como si la propia ubicación en cuestión fuera el cliente de DEKRA Certification S.L. Los miembros multiemplazamiento no están facultados para sublicenciar el citado derecho de uso. El cliente deberá retirar inmediatamente la sublicencia concedida a un miembro multiemplazamiento en caso de que éste quedara encuadrado en alguna de las categorías previstas en el artículo 5.11 de las presentes CGC. El cliente informará inmediatamente de esta circunstancia a DEKRA Certification S.L. En caso de que un miembro multiemplazamiento quedara encuadrado en alguna de las categorías previstas en el artículo 5.11 de las CGC, DEKRA Certification S.L. estará facultada para retirar inmediatamente a la entidad de la sede central el derecho a conceder el citado uso a favor de un miembro multiemplazamiento. Excepción hecha de lo anteriormente previsto, el cliente no está facultado para transferir ni sublicenciar el derecho de uso que le hubiera sido otorgado al mismo. La existencia de la sublicencia depende de la existencia de la licencia de la sede central.
- 5.4 En ausencia de otros acuerdos, se entiende que el Objeto de Uso se diseñó para su uso en el país en el que DEKRA Certification S.L. tiene su sede principal; su uso fuera de este país únicamente podrá realizarse bajo la responsabilidad exclusiva del cliente, quedando excluida consiguientemente cualquier responsabilidad de DEKRA Certification S.L.
- 5.5 El Objeto de Uso no podrá utilizarse de un modo que pueda perjudicar la reputación de DEKRA Certification S.L. o que pueda entenderse que induce a confusión. El cliente únicamente utilizará el Objeto de Uso de acuerdo con la legislación en vigor, en especial de conformidad con la legislación en materia de competencia desleal. El Objeto de Uso únicamente puede utilizarse en la forma en que el mismo se expidió se entregó. No está permitido ningún tipo de cambio, en especial los relativos al diseño, el color o el texto. El cliente no está facultado para utilizar únicamente extractos del Objeto de Uso, es decir, el Objeto de Uso solo puede utilizarse en su totalidad.
- 5.6 En caso de que el cliente recibiera el Objeto de Uso en formato electrónico, éste estará facultado para cambiar el tamaño del Objeto de Uso y, en caso de que decidiera reducir su tamaño, solo podrá reducirlo hasta una fuente Arial de cuerpo 4. En caso de que se modificara el tamaño, el texto contenido en el Objeto de Uso deberá seguir siendo en todo momento perfectamente legible, no pudiendo alterarse la proporción existente entre el texto y el símbolo.
- 5.7 El cliente deberá asegurar la referencia del Objeto de Uso al objeto de la prueba representando únicamente el Objeto de Uso de un modo en que el consumidor medio lo entienda como una marca de actividades, procedimientos, sistemas o cualificaciones probadas, evaluadas y/o certificadas. El Objeto de Uso únicamente podrá utilizarse en relación con aquellas actividades, procedimientos, sistemas o cualificaciones para los que se concedió el Objeto de Uso y únicamente con la finalidad de mostrar que estas actividades, procedimientos, sistemas o cualificaciones son conformes con los requisitos según los cuales fueron probados, evaluados y/o certificados. Cuando el alcance de la certificación sea limitado deberá modificarse convenientemente la representación. El cliente no podrá utilizar el Objeto de Uso para publicitar un producto, y no podrá dar la impresión de que DEKRA Certification S.L. ha llevado a cabo una prueba de producto. El Objeto de Uso no podrá emplearse en objetos de prueba que se hubieran modificado con posterioridad a la prueba.
- 5.8 Cuando se utilice el Objeto de Uso, no debe darse la impresión de que la certificación es válida para actividades o ubicaciones distintas de los ámbitos para los cuales la certificación es válida.
- 5.9 El Objeto de Uso no podrá utilizarse, ni hacer referencia al mismo de un modo que pueda perjudicar la reputación de DEKRA Certification S.L. o que pueda entenderse que induce a confusión. El cliente es responsable del uso concreto del Objeto de Uso y únicamente lo utilizará de conformidad con la ley aplicable, en especial en el ámbito de la legislación en materia de competencia. El cliente no permitirá ningún uso por parte de terceros que resulte ilegal o pueda inducir a confusión. DEKRA Certification S.L. no es responsable de ningún uso no autorizado del Objeto de Uso.
- 5.10 El Objeto de Uso únicamente podrá utilizarse durante el período de vigencia que conste en el certificado, siempre y cuando la certificación no haya sido objeto de suspensión. En caso de que el período de vigencia del certificado concluya antes de que se hubiera llevado a cabo una recertificación, en ese caso no podrá utilizarse el Objeto de Uso en tanto que no se haya

expedido un nuevo certificado.

5.11 DEKRA Certification S.L. está facultada para limitar, reducir, suspender, revocar y/o retirar en cualquier momento el citado derecho de uso si:

- no se cumplen (o dejan de cumplirse) los requisitos establecidos para la expedición del certificado, por ejemplo, porque durante el proceso de certificación se hubiera facilitado información incompleta o incierta;
- el cliente no cumple las obligaciones vinculadas a la certificación, por ejemplo, las obligaciones relativas a información en materia de cambios o las obligaciones de ejecución previstas en el contrato celebrado con DEKRA Certification S.L., y en especial las obligaciones de pago;
- concluyera el contrato formalizado con DEKRA Certification S.L. en materia de certificación;
- se utilizara un Objeto de Uso contraviniendo lo dispuesto en las condiciones de uso;
- no se llevara a cabo en su integridad, o dentro del plazo establecido, la correspondiente auditoría de supervisión o cualquier otra auditoría que hubiera sido ordenada por DEKRA Certification S.L.;
- se hubieran dejado de cumplir los resultados de auditoría establecidos en los requisitos de certificación;
- existieran otros motivos para la retirada de la certificación de conformidad con lo dispuesto en las presentes CGC o en el contrato.

5.12 En caso de que se proceda a la retirada del certificado, DEKRA Certification S.L. estará facultada para resolver el presente contrato por justa causa. Ello no afectará negativamente a cualquier otra posible compensación o reclamación.

5.13 Tras la retirada del certificado o tras el vencimiento de la vigencia del mismo, el cliente deberá dejar de utilizar el Objeto de Uso, y más concretamente cualquier anuncio que haga referencia al Objeto de Uso o a la intervención de DEKRA Certification S.L. sobre la que se base el mismo, debiendo igualmente devolver todos los documentos de la certificación que le solicitara DEKRA Certification S.L. Todos los certificados deberán remitirse a DEKRA Certification S.L.

5.14 DEKRA Certification S.L. no será responsable de ningún daño que una retirada justificada del certificado pudiera provocar en el cliente.

6. Uso del logotipo de DEKRA

6.1 En caso de que el logotipo de DEKRA constara en el documento, el sello de DEKRA o en el certificado emitido, será de aplicación lo dispuesto en el apartado § 5 de las presentes CGC. En caso contrario, el cliente no estará facultado para utilizar el nombre de DEKRA Certification S.L., ni el de ninguna sociedad asociada a DEKRA Certification S.L. ni el logotipo de DEKRA.

6.2 El cliente no podrá dar la impresión de que mantiene algún tipo de relación societaria o de cualquier otro tipo con DEKRA Certification S.L., con alguna sociedad asociada a DEKRA Certification S.L. en virtud de ninguna ley u otra disposición semejante ni tampoco de que podría representar u obligar a DEKRA Certification S.L. o a alguna sociedad asociada con DEKRA Certification S.L.

7. Uso del logotipo de un Órgano de Acreditación

El cliente no está facultado para utilizar el logotipo del Órgano de Acreditación salvo cuando tal uso hubiera sido convenido por separado mediante un contrato.

8. Obligaciones del cliente

La inobservancia de la obligación recogida en el apartado § 8 del presente documento puede hacer que resulte imposible la ejecución y que la auditoría y/o el proceso de certificación hayan de ser suspendidos. En caso de suspensión de la auditoría será de aplicación lo dispuesto en el apartado § 3.2.3. De producirse un incumplimiento grave de las citadas obligaciones, DEKRA Certification S.L. estará facultada para resolver el contrato por justa causa y proceder a la retirada del certificado y/o del sello de DEKRA sobre la base de lo que se dispone de manera más detallada en el apartado § 5.11. Ello no afectará negativamente a cualquier otra posible compensación o reclamación.

8.1 Preparación de la auditoría

El cliente, antes de la auditoría, preparará toda la documentación y la información necesarias para la auditoría y la certificación con carácter general, o por DEKRA Certification S.L. además de esto y la pondrá a disposición con antelación suficiente y, al menos, en el momento de la auditoría.

8.2 Ejecución de la auditoría

8.2.1 El cliente se compromete a facilitar a DEKRA Certification S.L. toda la información, las referencias y los documentos que se precisen y resulten relevantes para las auditorías, la certificación general o con cualquier otra finalidad, debiendo ser estos auténticos, íntegros y aportando con tiempo suficiente. Los documentos deberán facilitarse bien en copias o deberá facilitarse la inspección de los mismos. El cliente está obligado a facilitar, al menos, muestras representativas de los documentos de acuerdo con las ulteriores peticiones que pudiera formularle DEKRA Certification S.L. El cliente pagará cualquier posible coste asociado con la entrega de los mismos. El cliente, a iniciativa propia, debe llamar la atención sobre todos los procesos y circunstancias que pudieran resultar importantes en la ejecución del servicio. El cliente, o los empleados idóneos designados por el mismo, deberán estar disponibles durante todo el tiempo que se prolongue la auditoría completa para atender posibles consultas.

8.2.2 Al facilitar información al auditor, es responsabilidad del cliente mantener la confidencialidad correspondiente o las obligaciones de discrecionalidad y de protección de datos.

8.2.3 El cliente está obligado a facilitar a los auditores salas apropiadas para la ejecución de la auditoría en el emplazamiento.

8.3 Fase de supervisión

El cliente se compromete a garantizar, tras haber recibido el certificado, que los requisitos de la legislación vigente, norma o sistema que consten en el certificado se mantienen durante todo el período de vigencia del mismo, así como que estos son objeto de inspección en auditorías de acuerdo con las disposiciones detalladas del presente contrato. El cliente está obligado a cumplir los Requisitos de Certificación, así como a informar inmediatamente a DEKRA Certification S.L. en cualquier momento de posibles cambios que pudieran afectar al cumplimiento de los requisitos exigidos para la concesión o el mantenimiento de la certificación.

8.4 Cooperación obligatoria en el caso de sistemas de gestión de seguridad y salud.

En caso de que ocurra alguna de las siguientes situaciones, el cliente se compromete a notificar a DEKRA Certification S.L. sin demora, en particular:

- Incidentes importantes relacionados con la salud y la seguridad, tales como accidentes graves.
- Infracciones graves de las normas de salud y seguridad.

que requieran la participación de la autoridad competente correspondiente.

Independientemente de la participación de la autoridad competente correspondiente, puede ser necesaria una inspección / auditoría especial. El propósito de ésta será determinar si el sistema de gestión se ha deteriorado y continuará funcionando de manera efectiva. Si el cliente se niega a someterse a una inspección / auditoría especial, DEKRA Certification S.L. se reserva el derecho de rescindir el contrato y rescindir cualquier decisión de certificación correspondiente.

9. Quejas y apelaciones contra DEKRA Certification S.L.

El cliente tiene derecho a presentar quejas y objeciones con respecto a las actividades de certificación que son responsabilidad de DEKRA Certification S.L. La queja u objeción deberá dirigirse por escrito a DEKRA Certification S.L.

DEKRA Certification S.L. deberá confirmar al reclamante u objetor que la queja u objeción ha sido recibida y que se ocupará de ella.

DEKRA Certification S.L. deberá informar al reclamante u objetor del resultado y la terminación del procedimiento de queja u objeción.

10. Confidencialidad y protección de los datos

10.1 Confidencialidad

10.1.1 Por «**Información Confidencial**» se entiende toda la información técnica, financiera, legal y fiscal relativa al diseño, las invenciones, la comercialización o a otras informaciones (incluyendo datos, diagramas y conocimientos técnicos especializados) que el cliente facilite a DEKRA Certification S.L. en relación directa o indirecta con el contrato o de que

DEKRA Certification S.L. pudiera tener conocimiento de cualquier otro modo.

10.1.2 No se considerará Información Confidencial aquella que:

- ya fuera de dominio público en el momento en que DEKRA Certification S.L. tuviera conocimiento de la misma, o pasara a ser de dominio público con posterioridad a tal conocimiento sin mediar incumplimiento de lo dispuesto en el presente contrato;
- DEKRA Certification S.L. ya la conociera en el momento en que la misma tuviera conocimiento de tal información;
- DEKRA Certification S.L. la hubiera recibido de un tercero antes de la formalización del presente contrato, o la hubiera recibido de un tercero con posterioridad a la misma sin mediar incumplimiento de lo dispuesto en el presente contrato, cuando el tercero en cuestión hubiera recibido legítimamente tal información confidencial y no incumpliera con tal comunicación ninguna obligación vinculante de confidencialidad;
- hubiera sido desarrollada por DEKRA Certification S.L. sin utilizar la Información Confidencial.

10.1.3 DEKRA Certification S.L. mantendrá la Información Confidencial en estricta confidencialidad y no la pondrá a disposición de terceros mediante revelaciones ni de ningún otro modo y adoptará las medidas apropiadas para proteger la Información Confidencial. DEKRA Certification S.L. únicamente podrá utilizar la Información Confidencial as los fines de la preparación, cálculo y ejecución del contrato, no pudiendo utilizarse de ningún otro modo en su propio beneficio o en beneficio de terceras personas.

10.1.4 DEKRA Certification S.L. podrá revelar la Información Confidencial a sus asociados, tengan estos la condición de empleados o no, a sus empresas asociadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Código de Comercio y del personal de éstas, tuvieran o no la condición de empleados, así como de sus asesores, que estén obligados a mantener la confidencialidad siempre que los mismos sean objeto de una obligación correspondiente de mantenimiento de la confidencialidad.

10.1.5 Carecerán de validez las obligaciones de confidencialidad cuando:

- el cliente, previamente y por escrito, hubiera convenido en la revelación de Información Confidencial a un tercero para un supuesto concreto;
- DEKRA Certification S.L. venga obligada a revelar la Información Confidencial por ministerio de la ley, por resolución judicial, por acuerdo de una autoridad o de cualquier otro órgano estatal o sobre la base de la normativa de un Órgano de Acreditación.

10.1.6 DEKRA Certification S.L. está facultada para conservar, con fines de archivo, copia de los documentos escritos remitidos a DEKRA Certification S.L. para su inspección o para la ejecución de sus encargos. El cliente manifiesta de manera expresa su conformidad con que DEKRA Certification S.L. facilite en internet y sin restricciones de acceso el nombre o la razón social del cliente, el Objeto de Uso que el cliente pueda utilizar (con un método de identificación, por ejemplo, un número de ID), validez del Objeto de Uso y demás información relevante a los fines del certificado.

10.1.7 En caso de que DEKRA Certification S.L. facilitara Información Confidencial a terceras personas de conformidad con lo dispuesto en las presentes CGC o en otros contratos formalizados con el cliente, DEKRA Certification S.L. informará al cliente de tal extremo siempre que ello resulte posible y esté permitido.

10.1.8 Ante cualquier queja relativa al cliente, DEKRA Certification S.L., el cliente y el autor de la queja convendrán en la publicación de cualquier Información Confidencial, especialmente aquella que constituya el objeto de la queja, así como en su resolución.

10.1.9 DEKRA Certification S.L. está facultada para conservar información con fines de archivo y de una gestión ordenada de sus registros, incluso con posterioridad a la terminación del contrato con el cliente.

10.2 Protección de datos

10.2.1 DEKRA Certification S.L. guarda, procesa y utiliza los datos personales del cliente con el fin de realizar pedidos y también por razones propias. Para este propósito, DEKRA Certification S.L. también emplea sistemas automáticos de procesamiento de datos. DEKRA Certification S.L. se compromete a observar la normativa legal en materia de protección de datos.

- 10.2.2 DEKRA Certification S.L. está autorizada a publicar datos de direcciones del cliente y hechos que resulten relevantes para el certificado en el marco de las obligaciones de difusión establecidas legalmente o previstas por los Órganos de Acreditación. DEKRA Certification S.L. llevará igualmente un listado de referencia de todos los titulares de certificados. Este listado se facilitará también a terceros.

11. Precios

DEKRA Certification S.L. ha calculado los precios convenidos en el contrato sobre la base de la información de la sociedad facilitada por el cliente. En caso de que se produjera una modificación de las circunstancias de la empresa del cliente o en caso de que se produjera un cambio en la legislación, las normas o la reglamentación de aplicación, en ese caso será preciso también podría producirse una modificación del contenido de la auditoría que hubiera de ejecutarse o del propio certificado.

En caso de que haya cambios cualitativos / cuantitativos en el estado de la organización del cliente que difieran de los del estado de la organización en el momento de la emisión de nuestra oferta (por ejemplo,

cambios en el número de empleados / emplazamientos, nuevas actividades), el cliente está obligado Informar a DEKRA Certification S.L. de estos sin demora. En el caso de tales cambios, las tarifas acordadas según se calculen se aumentarán / reducirán según corresponda en la medida de estos cambios. En cualquier caso de duda, el aumento / reducción de las tarifas se basará en las tarifas de pago que figuran en la lista de precios contractuales.

12. Auditorías internas, auditorías de segunda parte y procedimientos multisitio

- 12.1 Las presentes CGC serán igualmente válidas para las auditorías internas y para las auditorías de segunda parte con la excepción de lo dispuesto en los puntos § 4 (estructura del proceso de certificación) y § 7 (utilización del logotipo de un Órgano de Acreditación).
- 12.2 Si durante la ejecución de una auditoría de segunda parte fuera necesario evaluar o inspeccionar a un tercero y DEKRA Certification S.L. no hubiera formalizado su propio contrato con el tercero en cuestión para su evaluación o inspección, en ese caso el cliente vendrá obligado a observar las presentes CGC como si el tercero en cuestión fuera el propio cliente.
- 12.3 En los procedimientos multisitio, la sede central estará obligada a garantizar la observancia de las presentes CGC de todos los miembros del multisitio.

13. Subcontratación

El cliente conviene en que DEKRA Certification S.L. recurra a la utilización de subcontratistas. No obstante, lo anterior, la Decisión de Certificación será siempre adoptada por la propia DEKRA Certification S.L.

14. Cambio de los términos contractuales

- 14.1 DEKRA Certification S.L. está facultada para modificar los términos contractuales en caso de que, y en el momento en que, se produzca un cambio en los Requisitos de Certificación de un modo que ésta, a la luz de los términos contractuales modificados, se halle en situación de prestar los servicios contratados de conformidad con los Requisitos de Certificación.
- 14.2 DEKRA Certification S.L. informará al cliente de cualquier posible modificación de los términos contractuales en un plazo de tiempo razonable de, al menos, tres (3) meses. El cliente tiene la posibilidad de oponerse a la modificación de los términos contractuales en el plazo de tiempo establecido. En caso de que el cliente no se opusiera en el plazo establecido, los términos contractuales así modificados se tendrán por convenidos y serán de aplicación entre las Partes. En caso de que el cliente formulara laguna oposición, ambas Partes tendrán derecho a resolver el contrato cursando a tal fin un preaviso de un (1) mes, a contar desde la recepción de la citada oposición por parte de DEKRA Certification S.L.

15. Nulidad de una disposición

En el supuesto de que una o varias de las disposiciones de las presentes condiciones de certificación fuera hallada nula, se convendrá que la disposición en cuestión sea sustituida por una disposición legal. Cuando no exista disposición legal, las partes se comprometen a alcanzar un acuerdo sobre una disposición nueva y válida que se aproxime lo máximo posible a la disposición hallada nula. No se verá afectada la validez de las restantes disposiciones.

Apéndice: Modelo de sello de DEKRA



Información sobre color del sello DEKRA: Color verde HKS 57K o CMYK 100/0/90/20