

# Términos y Condiciones Comerciales

Para los organismos de certificación (OC), validación y verificación (OVV) enumerados en el anexo

## 01 Ámbito de aplicación y plazo

Estos términos y condiciones se aplican entre cada organismo de certificación (OC), organismo de validación y verificación (OVV) y sus clientes. El alcance incluye la inspección, la certificación y otros servicios, a menos que se acuerde lo contrario por escrito o sea requerido por la ley. La mayoría de las normas, así como los programas privados, requieren al menos una inspección anual (auditoría) / auditoría de control, controles aleatorios anunciados o no anunciados basados en el riesgo y muestreo para este propósito. Las auditorías también pueden realizarse a petición del titular de la norma. Para un cliente de Rainforest Alliance, con el fin de mantener su certificado, un cliente debe recibir una auditoría de vigilancia anual. Los clientes de la cadena de suministro pueden estar exentos de recibir una auditoría de control externa o todas las auditorías de control en función de su nivel de riesgo.

## 02 Conceptos básicos

El contrato se basará en los servicios solicitados por el cliente. El cliente declara por la presente que está en posesión de los reglamentos y directivas pertinentes y que conoce y cumple sus disposiciones. La versión válida respectiva puede obtenerse de la autoridad u organización competente en cualquier momento. El cliente debe mantenerse informado de cualquier cambio en la normativa o las directrices.

## 03 Derechos del cliente

Los titulares de un certificado de uno de los organismos de certificación pueden utilizarlo para sus fines comerciales durante su período de validez. Además, tienen derecho a utilizar las marcas de inspección y certificación correspondientes de conformidad con lo establecido en la cláusula 10. El cliente puede rechazar a un inspector por razones plausibles.

## 04 Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a proporcionar a los inspectores/auditores información abierta y veraz sobre todos los asuntos internos de la empresa que sean relevantes para la evaluación del estado de la inspección y la certificación, y apoya la inspección. Los empleados del cliente pueden ser interrogados por el inspector del OC/ OVV en cualquier momento. Esto también se aplica a los sitios de producción y a los subcontratistas responsables de actividades que pueden ser relevantes para el alcance de la certificación. Los contratos con los subcontratistas incluirán cláusulas que permitan la realización de inspecciones y muestreos anunciados o no anunciados. El cliente notificará al OC/ OVV por escrito cualquier cambio (planeado) relacionado con el cumplimiento de la norma pertinente, así como cualquier cambio formal, como dirección, fusiones, cambios organizativos o adquisiciones, gestión de nuevos terrenos, inclusión de nuevos sitios de procesamiento, cambios en las recetas, cambios en el sistema de producción que puedan afectar el cumplimiento del producto con la norma pertinente, etc. dentro de 30 días - dentro de 48 horas para las normas RA. Los cambios también pueden dar lugar a un ajuste de la oferta.

El Cliente se compromete a,

- Cumplir con las ordenanzas aplicables, las normativas legales y las orientaciones y directivas declaradas vinculantes, y adecuar todas las operaciones y pasos de producción y procesamiento en consecuencia.
- Para Rainforest Alliance: el cliente tiene que cumplir el requisito de transparencia y confidencialidad de RA establecido en su acuerdo de licencia.
- Mantener todas las descripciones, diarios y listas necesarias de forma correcta y veraz de forma continua.
- Conceder a las personas autorizadas del OC/ OVV y al emisor de la norma el acceso sin restricciones a las zonas, almacenes, lugares de explotación, instalaciones de producción, etc. en cualquier momento, así como el acceso a la contabilidad y a todos los diarios, recibos y documentos necesarios, y a permitir la toma de muestras.
- Conceder el acceso y la inspección en la misma medida a los representantes de los organismos oficiales, de los organismos de acreditación o de los proveedores de etiquetas que controlan el trabajo

del OC/ OVV, y tomar las medidas necesarias para tal efecto.

- Notificar inmediatamente al OC/ OVV por escrito cualquier queja de terceros sobre la conformidad del producto y documentar y divulgar al OC/ OVV las acciones correctivas adoptadas a este respecto.
- Informar inmediatamente por escrito de cualquier hecho que pueda constituir una posible violación de las directrices, por ejemplo, el uso de sustancias prohibidas o de residuos por encima de los niveles especificados en la norma.
- Pagar los servicios prestados por el OC/ OVV sobre la base de los precios aplicables en ese momento (véase el punto 6).
- A asumir los costos de los trabajos adicionales (según las normas de facturación vigentes del momento), los análisis de laboratorio, el asesoramiento legal y otros gastos adicionales similares incurridos por el OC/ OVV, si los ha causado por la violación de las normas o de sus obligaciones en virtud de este contrato o si son requeridos por la ley aplicable.
- Informar inmediatamente al OC/ OVV si abandona el sistema de certificación en cuestión.
- Designar una persona de contacto responsable ante el OC/ OVV.
- Capacitar y supervisar a los empleados y subcontratistas para garantizar el cumplimiento de las normas.

El cliente acepta que las muestras puedan ser enviadas a laboratorios externos acreditados. El cliente se compromete a informar al OC/ OVV de todas las actividades con otras certificadoras relacionadas con el mismo alcance o producto.

Los certificados de transacción de los clientes del sector textil deben presentarse como máximo 6 meses después de las transacciones comerciales. Las solicitudes presentadas con posterioridad pueden ser rechazadas por el OC/ OVV.

## 05 Derechos y obligaciones del OC/ OVV

### 05a Confidencialidad y protección de datos

Todos los datos recopilados por el OC/ OVV están sujetos al secreto comercial y se tratan de forma estrictamente confidencial, salvo que se trate de información que ya sea de dominio público. La obligación de confidencialidad no se aplica a los organismos oficiales encargados de las tareas de control, a las organizaciones de inspección acreditadas, a los abogados que representan los intereses del cliente, o a los titulares de la etiqueta con la que el cliente comercializa los productos.

El OC/ OVV puede compartir todos los datos con los titulares de etiquetas, incluidos los relacionados con las instalaciones de las Entidades Certificadas y sus subcontratistas, sus productos, volúmenes, todos y cada uno de los documentos recopilados para su verificación durante la certificación y operación de los procesos certificados y la cadena de suministro de sus materias primas. El titular de la Norma puede utilizar la información de la Entidad Certificada proporcionada por el Certificador para fines relacionados con la evaluación de impacto, la información agregada del volumen, los procedimientos legales, etc., sin comprometer la privacidad de los datos individuales o las normas comercialmente confidenciales.

El OC/ OVV también tiene derecho a compartir información relevante con otros organismos de certificación si esto es (a) necesario para asegurar la credibilidad del esquema respectivo, (b) si un cliente decide cambiar a otro organismo de inspección, (c) si un cliente, cuando está permitido, es certificado por dos organismos para la misma actividad, (d) si el OC/ OVV terminara el contrato con el emisor de la etiqueta. Si el cliente fue certificado previamente por otro organismo, acepta con su firma que este organismo pueda transmitir la información pertinente al OC/ OVV.

Los datos personales a los que el OC/ OVV tenga acceso durante la relación contractual serán tratados exclusivamente para el cumplimiento de dicha relación contractual. El cliente autoriza al OC/ OVV o al proveedor estándar a transmitir los datos recogidos de forma anónima para fines de investigación y análisis de mercado. Para simplificar los procesos administrativos y apoyar la garantía de calidad de los clientes, el OC/ OVV ofrece herramientas en línea como servicio. Con el uso de estas herramientas en línea, la dirección y la información de certificación de los clientes se hace visible para los clientes. Los clientes sólo pueden utilizar los datos visualizados para garantizar la calidad y simplificar los procesos empresariales internos. Se comprometen a utilizar los datos de acuerdo con las condiciones de uso. Las condiciones de uso válidas para las herramientas en línea son parte integrante de las Condiciones Generales y se aplican a todos los usuarios de estos servicios en línea. Los certificados emitidos se muestran en línea en un fondo común de certificados y pueden verse públicamente. En el marco de la relación contractual, las partes contratantes se comprometen a cumplir sin excepción el Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR), las directrices de datos de los proveedores estándar y otras disposiciones de protección de datos relevantes en la respectiva versión aplicable al procesar datos personales. Las partes contratantes se comprometen además a adoptar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para la seguridad de los datos. Si se utilizan otras tecnologías de la información para la comunicación o la transferencia de datos, se aplicarán las directrices de protección de datos de estos proveedores. La declaración de protección de datos disponible en la página web del OC/ OVV en su versión actual forma parte integrante de estos Términos y Condiciones. Los datos personales de los que

el OC/ OVV tenga conocimiento en el transcurso de la relación contractual serán tratados exclusivamente para la ejecución de dicha relación contractual. En el marco de la relación contractual, el cliente autoriza expresamente al OC/ OVV a enviar comunicaciones oficiales a la dirección de correo electrónico del cliente a través de boletines/mail de información. Las partes contratantes se comprometen, además, a que los destinatarios de los datos personales cumplan también con la protección y el secreto de los datos de acuerdo con la GDPR. Ambas partes se comprometen a conservar los documentos relativos a la certificación durante al menos 10 años, incluso después de la finalización del contrato.

El emisor de la norma/OC/ OVV tiene derecho a incluir el nombre del fabricante en los certificados de transacción a lo largo de la cadena de suministro.

El OC/ OVV concederá al cliente acceso a todos los registros relacionados con la certificación, por ejemplo, informes de auditoría y pruebas relacionadas, excluyendo los documentos confidenciales (por ejemplo, registros de entrevistas con el personal, comunicación interna del OC/ OVV).

El cliente se compromete a publicar la información básica en los sitios web de los proveedores de etiquetas.

En el caso de los clientes de Textile Exchange y Rainforest Alliance, si el cliente considera que la publicación puede suponer un riesgo para él, puede solicitar que no se publiquen determinados datos.

#### **05b Liberación del secreto oficial**

La entidad contratante liberará a los organismos oficiales que estén en posesión de la información necesaria para la inspección y certificación del secreto oficial frente al OC/ OVV.

#### **05c Derecho a la información**

El OC/ OVV puede denunciar ante las autoridades competentes las infracciones de las normas legales o de las directrices declaradas aplicables, o presentar las correspondientes denuncias penales. Para salvaguardar la información a los posibles compradores, el OC/ OVV podrá, en caso de no reconocimiento o retirada de la etiqueta, remitir y publicar la información necesaria.

#### **05d Servicios / Certificación / Sanciones**

El OC/ OVV presta los servicios contratados por el cliente. El OC/ OVV puede subcontratar los servicios ofrecidos a organismos de inspección/certificación y laboratorios autorizados. Si se cumplen las normas legales y las directrices declaradas aplicables, el OC/ OVV emitirá el o los certificados correspondientes.

Si las directrices no se cumplen en su totalidad, el OC/ OVV puede imponer sanciones y fijar plazos en los que se deben subsanar las deficiencias. Si no se cumplen estos plazos, puede exigirse una inspección de seguimiento o adoptarse una decisión de certificación, salvo que la norma respectiva disponga otra cosa. Las sanciones se basan en el reglamento de sanciones de las respectivas ordenanzas legales públicas o en las directrices de los programas de etiquetas privadas. En caso de infracciones graves de las normas, el OC/ OVV se reserva el derecho, de acuerdo con las regulaciones de sanción vigentes de los emisores de la etiqueta y las ordenanzas, de rechazar la certificación hasta e incluso la retirada del certificado y/o imponer prohibiciones de comercialización. Si la inspección/certificación no es posible debido a que se deniega la inspección, no se permite el acceso a las instalaciones, falta o es deficiente la documentación o documentos defectuosos, los requisitos de organización, el incumplimiento de los plazos, etc., el OC/ OVV se reserva el derecho de denegar la certificación hasta que se reciba la documentación completa de la inspección.

#### **05e Controles puntuales / análisis de residuos**

Con el fin de garantizar la calidad, el OC/ OVV o los proveedores de etiquetas y normas u organismos de acreditación pueden realizar controles aleatorios y tomar muestras para análisis de residuos en cualquier momento, además de los controles ordinarios. En estos casos, el acceso y la inspección estarán garantizados en la misma medida que en el caso de una inspección ordinaria.

#### **05f Responsabilidad**

El OC/ OVV sólo será responsable de la negligencia intencional y grave en el ámbito de las actividades que ha asumido. Las reclamaciones de indemnización por daños causados por el OC/ OVV se limitan al importe cubierto por el seguro de responsabilidad civil. El OC/ OVV no se hace responsable del lucro cesante u otras pérdidas financieras y no puede garantizar ningún mercado de ventas, un estatus específico o licencias para productos certificados o inspeccionados. Es el cliente, y no el OC/ OVV, quien es responsable del cumplimiento de la norma o de otros aspectos de la calidad del producto. En particular, el OC/ OVV no puede ser responsable si los terceros no reconocen el certificado o sólo lo reconocen en parte. Lo mismo se aplica a cualquier reclamación por daños y perjuicios por parte de terceros (es decir, clientes del titular del certificado) debido al incumplimiento de sus expectativas de calidad o en caso de que no se reconozca el certificado como prueba en los litigios de responsabilidad por productos. El cliente será responsable de los daños causados por los productos de los que el OC/ OVV reciba información incompleta o incorrecta.

#### **06 Precios**

Los precios figuran en las Reglas Facturación del OC/ OVV. Las Reglas Facturación aplicables se publican en la página web del OC/ OVV. El OC/ OVV notificará al cliente los aumentos de precio con un mes de antelación. Las Reglas Facturación vigentes son parte integrante de estos Términos y Condiciones y pueden consultarse

en el sitio web en cualquier momento. El rechazo, la suspensión o la retirada de un certificado por no conformidades de la norma no da derecho al cliente a retener los pagos pendientes. La decisión de certificación se enviará al cliente tras la recepción del pago final.

## 07 Duración y terminación del contrato

Con la firma del contrato se establece una relación contractual por tiempo indefinido. Si se añade un área o norma adicional, debe celebrarse un nuevo contrato. Cada contrato comienza con la fecha de la firma por parte del OC/ OVV. Los contratos de inspección y certificación de GLOBALG.A.P. se celebran por un periodo de 4 años, los contratos de inspección y verificación en el marco de CAFÉ Practices o 4C se celebran por un año. Cualquiera de las partes puede rescindir el contrato por escrito al menos tres meses antes de que finalice la vigencia del certificado. No basta con que un certificado caduque. El contrato debe ser rescatado formalmente por al menos una de las partes. Una certificación pendiente en el momento de la rescisión o en la fecha de expiración del contrato se completará a pesar de la rescisión. Los servicios prestados se facturarán de acuerdo con las Reglas Facturación y se realizarán las notificaciones a los proveedores de etiquetas u organismos oficiales. El OC/ OVV no es responsable de los retrasos debidos a causas de fuerza mayor. Los eventos de fuerza mayor también facultan al OC/ OVV a rescindir completamente el contrato. Tales hechos no dan derecho al cliente a emprender acciones legales contra el OC/ OVV por incumplimiento del contrato. Si el retraso por causa de fuerza mayor dura más de 12 semanas, el cliente tiene derecho a rescindir las partes del contrato no cumplidas. En estos casos se excluyen las reclamaciones por daños y perjuicios. El OC/ OVV puede rescindir el contrato de certificación si la aprobación se suspende o cancela. Si se ha tomado una decisión de certificación negativa para un cliente de acuerdo con la norma de Rainforest Alliance, el cliente no podrá cambiar de OC/ OVV hasta la siguiente auditoría y después de que se haya tomado la decisión.

## 08 Incumplimientos de contrato

### 08a Incumplimientos graves

Los incumplimientos graves del contrato pueden dar lugar a la denegación de los servicios, la denegación del certificado, la denegación de las marcas de control y certificación y/o a la rescisión de la presente relación contractual. Entre los incumplimientos graves del contrato se encuentran, por ejemplo, la presentación de la documentación incompleta o incorrecta, la negativa a cooperar en las auditorías, el impago de las facturas, la falta de notificación de cambios o el uso indebido del nombre del OC/ OVV y el uso indebido de las marcas de inspección y certificación. Cualquier intento de soborno, influencia, manipulación o intimidación de los inspectores dará lugar a la suspensión inmediata de la certificación y a la rescisión del contrato. Si no se puede esperar razonablemente la continuación de la relación contractual de buena fe, el OC/ OVV tiene derecho a rescindirla sin previo aviso. En este caso, los certificados emitidos serán revocados/reclamados con efecto inmediato y se podrá publicar la rescisión del contrato.

### 08b Daños y perjuicios por incumplimiento de contrato

En caso de incumplimientos reiterados o graves del contrato por parte del cliente, el OC/ OVV tendrá derecho a una sanción contractual de 10.000,00 euros.

### 08c Impago de facturas

Las facturas del OC/ OVV son pagaderas en los plazos previstos. Los costos de los recordatorios, del cobro de la deuda y de los litigios correrán a cargo del cliente. En caso de impago de las facturas, los servicios pueden ser rechazados y la relación contractual terminada sin previo aviso.

## 09 Apelaciones / Reclamaciones y recursos o mediaciones (NOP)

Los recursos contra las decisiones del OC/ OVV pueden presentarse en un plazo de 30 días a partir de la notificación de la decisión. El recurso debe ser claramente designado como tal, debe ser fundamentado y debe ser dirigido por escrito al OC/ OVV, citando cualquier prueba. Las decisiones de la oficina de certificación son jurídicamente vinculantes desde su emisión. El OC/ OVV decide si un recurso contra una decisión negativa tiene efecto suspensivo. En el caso de Rainforest Alliance, el cliente no venderá ni enviará productos con la declaración certificada durante toda la duración del recurso en caso de suspensión, cancelación o no certificación. Se requiere un anticipo para la evaluación de la apelación. Esto debe recibirse dentro de estos 30 días, de lo contrario la apelación se considerará retirada. Los costos del procedimiento de recurso correrán a cargo del recurrente de acuerdo con la lista de precios vigente. Otras reclamaciones pueden dirigirse al OC/ OVV en cualquier momento y serán tratadas de acuerdo con las disposiciones de la norma correspondiente o del Manual de Calidad del OC/ OVV. El cliente se compromete a seguir en primer lugar el procedimiento de quejas y apelaciones del OC/ OVV y, si el desacuerdo persiste, a someter la disputa al organismo de normalización, cuando así se prevea. En el caso de Rainforest Alliance, el cliente acepta que sólo emprenderá acciones legales contra Rainforest Alliance tras la resolución definitiva de su conflicto a través del OC/ OVV y el procedimiento de quejas y apelaciones de Rainforest Alliance.

## 10 Uso de marcas y sellos de calidad

Durante la validez y en la medida de un certificado concedido, los titulares del mismo tienen derecho a utilizar las marcas de control y de certificación correspondientes a la certificación o evaluación realizada con éxito de acuerdo con las normas establecidas y a etiquetar los productos con las marcas o con una variante de texto. Esto también se aplica a la publicidad y a los comunicados de prensa. La referencia al OC/ OVV o al organismo que establece las Normas no puede utilizarse de forma que pueda desacreditar al OC/ OVV o al emisor de la Norma. Las copias de la documentación de la certificación sólo pueden ser entregadas a terceros en forma completa. Si el certificado deja de ser válido, las referencias apropiadas en materiales físicos o electrónicos de publicidad y marketing, medios de comunicación o en sitios web, documentos, otras comunicaciones de empresa a empresa y en las etiquetas deben ser retiradas inmediatamente y los certificados devueltos al OC/ OVV. Los compradores deben ser informados por escrito (para Rainforest Alliance, a más tardar en 3 días laborables) de los productos que no cumplen los requisitos de la Norma y asegurarse de que las referencias a la Norma se eliminan de los productos en cuestión. El costo de la devolución de los productos que ya tienen etiquetas o sellos referenciados al proveedor estándar correrá a cargo del cliente o clientes. Si no es posible retirar la etiqueta o la referencia al emisor de la norma, estos productos deben ser retirados del mercado. En caso de uso indebido de las marcas y los sellos de calidad, se puede privar al cliente del derecho a utilizarlos tras una advertencia escrita sin éxito. Nos reservamos el derecho de hacer valer el derecho de cese y desistimiento y las reclamaciones por daños y perjuicios en caso de etiquetado no autorizado.

Lo siguiente se aplica a los clientes de Rainforest Alliance: El cliente acepta que después de la cancelación, no certificación o suspensión, dejará inmediatamente de vender o enviar productos con la declaración de certificación correspondiente. En situaciones específicas y de acuerdo con la Política de la Cadena de Suministro de Rainforest Alliance y las Normas y Políticas de Certificación aplicables, el cliente tiene la posibilidad de vender producto certificado en un periodo de 6 meses tras la fecha de suspensión o cancelación. El Sello Rainforest Alliance Certified™ sólo puede utilizarse tras la firma de un acuerdo de licencia y sólo bajo las condiciones especificadas en el acuerdo de licencia. Para el uso público del sello de la RA se requiere una autorización separada de la RA. Puede encontrar más detalles en las directrices de la cadena de suministro de RA.

## 11 Jurisdicción

El lugar de jurisdicción para todos los litigios es Nuremberg, en Alemania. La relación contractual está sujeta al derecho de la República Federal de Alemania.

## 12 Componentes integrados de los Términos y Condiciones

- Reglas de Facturación actuales del OC/ OVV
  - Información de la etiqueta
  - Condiciones de uso de la herramienta en línea del ECG
  - Breve descripción
  - Oferta del OC/ OVV
  - Aplicación del cliente
-

## Anexo a las Condiciones Generales de Contratación

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se aplican a los siguientes organismos de certificación:

CERES GmbH  
CERTification of Environmental Standards  
Nürnberg Str. 11, 91217 Hersbruck, Germany  
Número de registro de la empresa: B 21261  
Sitio web: [www.ceres-cert.de](http://www.ceres-cert.de)  
Derecho alemán, lugar de jurisdicción: Nuremberg

CERES-CERT AG  
Ackerstrasse 117, 5070 Frick, Switzerland  
Número de registro de la empresa: CH-400.3.451.004-3  
Sitio web: [www.ceres-cert.de](http://www.ceres-cert.de)  
Derecho suizo, lugar de jurisdicción: Frick