

El Reglamento de Certificación de Kiwa establece los derechos y deberes de Kiwa y del Cliente para la certificación de personas, organismos, sistemas de gestión, productos, procesos y servicios.

1. Definiciones

- 1.1. Kiwa: Kiwa N.V. o la filial directa o indirecta de Kiwa N.V. que haya celebrado el Contrato con el Cliente como parte contratante.
- 1.2. Cliente: la parte que ha suscrito el Contrato con Kiwa.
- 1.3. Acuerdo: cualquier acuerdo de certificación que se celebre para la realización de servicios de certificación por parte de Kiwa para el Cliente, cualquier modificación de dicho Acuerdo, y todos los actos legales o de otro tipo en preparación y/o para la realización de dicho Acuerdo.
- 1.4. Objeto de la evaluación de la conformidad: cualquier material, producto, instalación, proceso, sistema o persona a la que se aplica la evaluación de la conformidad.
- 1.5. Evaluación de la Conformidad: la verificación de que se han cumplido los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema de gestión, persona u organismo. El ámbito de la evaluación de la conformidad incluye actividades como las pruebas, la inspección, el examen y la certificación.
- 1.6. Resultado de la evaluación de la conformidad: el producto de cualquier evaluación de la conformidad (por ejemplo, un informe y/o un certificado) que puede incluir una conclusión de no conformidad.
- 1.7. Esquema de Evaluación de la Conformidad: las normas, procedimientos y gestión de la Evaluación de la Conformidad relativos a los Objetos Especificados de la Evaluación de la Conformidad, a los que se aplican los mismos Requisitos Especificados, normas específicas y procedimientos determinados por el propietario del Esquema.
- 1.8. Propietario del régimen: la entidad jurídica que posee y gestiona un régimen de evaluación de la conformidad.
- 1.9. Requisito específico: las necesidades o expectativas declaradas. Los requisitos especificados pueden figurar en documentos normativos como reglamentos, normas y especificaciones técnicas.
- 1.10. Evaluador: persona que realiza las evaluaciones de conformidad.
- 1.11. Observador: persona que acompaña al evaluador o evaluadores, pero que no interfiere ni está en desacuerdo con la evaluación de la conformidad, por ejemplo, supervisores de Kiwa o representantes del organismo de acreditación, la autoridad notificadora, la autoridad reguladora o el propietario del sistema.

2. Aplicabilidad

- 2.1. El Reglamento de Certificación de Kiwa se aplica a todos los acuerdos, a menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito.
- 2.2. En caso de discrepancia entre el Reglamento de Certificación de Kiwa y el Esquema de Evaluación de la Conformidad, se aplicará este último.
- 2.3. Cuando se realicen evaluaciones de conformidad bajo la licencia de un propietario del programa, Kiwa estará obligada a cumplir los requisitos impuestos por el propietario del programa. Si hay alguna incoherencia entre el Reglamento de Certificación de Kiwa y los requisitos impuestos por el Propietario del Esquema, se aplicarán estos últimos.
- 2.4. Cuando se realicen evaluaciones de conformidad conforme a la legislación, Kiwa estará obligada a cumplir la legislación aplicable. En caso de discrepancia entre el Reglamento Kiwa para la Certificación y la legislación aplicable, se aplicará esta última.
- 2.5. Cuando se realicen evaluaciones de conformidad bajo acreditación o notificación, Kiwa está obligada a cumplir los requisitos impuestos por el organismo de acreditación o la autoridad de notificación. Si existe alguna incoherencia entre el Reglamento de Kiwa para la Certificación y los requisitos impuestos por el Organismo de Acreditación o la Autoridad de Notificación, se aplicarán estos últimos.

- 2.6. Si un tribunal competente considera que alguna de las disposiciones del Reglamento Kiwa para la Certificación es inaplicable o viola el orden público o la ley, sólo se ignorará dicha disposición y el presente Reglamento seguirá siendo plenamente vigente en todos los demás aspectos. La disposición que más se aproxime a las intenciones de las partes sustituirá a cualquier disposición inválida.

3. Realización de la evaluación de la conformidad

- 3.1. El Cliente se compromete a facilitar a Kiwa la realización de las evaluaciones de conformidad de acuerdo con el contrato y a cooperar con Kiwa cuando se le solicite.
- 3.2. Kiwa tiene derecho a que la totalidad o parte de la evaluación de conformidad sea realizada por un evaluador en prácticas supervisado por un evaluador cualificado.
- 3.3. En su caso, el cliente aceptará la presencia de observadores durante la realización de las evaluaciones de conformidad.
- 3.4. Kiwa podrá subcontratar la totalidad o parte de las evaluaciones de conformidad, con el consentimiento del cliente, a terceros que cumplan los requisitos del Esquema de Evaluación de la Conformidad, a menos que el Esquema de Evaluación de la Conformidad u otros requisitos aplicables lo permitan.
- 3.5. En caso de certificación, Kiwa podrá aceptar como propias las conclusiones de informes de terceros previamente redactados, siempre que se haya realizado el estudio:
- sobre el mismo objeto de evaluación de la conformidad para el que el cliente ha presentado una solicitud
 - según el mismo método de Evaluación de la Conformidad, o uno comparable, especificado en el Esquema de Evaluación de la Conformidad
 - por un organismo que cumpla los requisitos de la norma de acreditación aplicable.
- 3.6. Kiwa realizará las pruebas, calibraciones e inspecciones de acuerdo con los métodos propuestos por el Cliente y definidos en los Requisitos Específicos. Cuando éstos no estén definidos, Kiwa seleccionará los métodos más adecuados o desarrollará los Requisitos Específicos con el consentimiento del Cliente.
- 3.7. El Cliente pagará todos los costes derivados de llevar las muestras adecuadas al lugar de la prueba a tiempo y todos los costes derivados de destruir las muestras o devolverlas al Cliente.
- 3.8. Kiwa permitirá al Cliente observar la realización de ensayos o calibraciones, siempre que se garantice la confidencialidad para otros clientes. Cualquier coste adicional que suponga será a cargo del Cliente.

4. Certificación inicial

- 4.1. Kiwa podrá rechazar la certificación cuando, durante la realización de la evaluación de la conformidad, concluya que no es razonablemente previsible un resultado positivo de la evaluación de la conformidad. En ese caso, el Contrato aplicable se dará por terminado, a menos que Kiwa y el Cliente acuerden lo contrario.

5. Mantenimiento de la certificación

- 5.1. En caso de certificación del sistema de gestión o del producto, Kiwa tiene derecho a imponer una Evaluación de Conformidad adicional, cuyos costes se facturarán al Cliente, con el fin de:
- verificar la aplicación inicial o continuada por parte del cliente de acciones correctivas para remediar una o más no conformidades;
 - verificar la eliminación por parte del cliente de los factores que condujeron a la suspensión de un certificado
 - la validación de los cambios en la organización o los procesos del cliente
 - verificar las reclamaciones sobre el Cliente realizadas por terceros;
 - la validación de los cambios en los requisitos del sistema de evaluación de la conformidad
 - verificar el uso correcto de certificados, marcas de certificación, logotipos y pictogramas por parte del cliente.

- 5.2. El Cliente informará a Kiwa, sin demora, de cualquier asunto que pueda afectar al Objeto de la Evaluación de la Conformidad para seguir cumpliendo los requisitos del Esquema de Evaluación de la Conformidad, incluyendo, pero sin limitarse a ello:
- cambios relacionados con el estatus legal, comercial u organizativo o la propiedad;
 - los cambios relativos a la organización y la gestión (por ejemplo, el personal directivo, decisorio o técnico clave)
 - cambios relacionados con la dirección y los emplazamientos de contacto
 - cambios relacionados con el ámbito de operaciones del certificado;
 - los cambios previstos en el objeto de la evaluación de la conformidad
 - cambios que puedan influir en la duración de la evaluación de la conformidad.
- 5.3. El Cliente mantendrá un registro de todas las reclamaciones y las acciones correctivas resultantes relacionadas con el Objeto de la Evaluación de la Conformidad.
- 5.4. El Cliente no está autorizado a subcontratar sus actividades dentro del ámbito de la certificación, a menos que se indique lo contrario en el Esquema de Evaluación de la Conformidad o se acuerde entre Kiwa y el Cliente.

No conformidades

- 5.5. Si se detectan no conformidades, el Cliente deberá redactar un plan de acción para implementar las acciones correctivas apropiadas dentro del período especificado por Kiwa. Kiwa debe aprobar este plan.
- 5.6. En caso de que existan disconformidades o de que el Cliente no haya sido capaz de tomar las medidas adecuadas para solucionar las disconformidades, Kiwa podrá considerar una o varias de las siguientes medidas en función de la urgencia y/o la importancia de la disconformidad:
- una advertencia por escrito;
 - una evaluación de conformidad adicional;
 - un aumento o un endurecimiento de los requisitos de control interno para el Cliente;
 - un aumento temporal de la frecuencia de las evaluaciones de conformidad
 - una suspensión inmediata del certificado durante un periodo de tiempo determinado
 - la retirada inmediata del certificado o la reducción de su alcance
 - la publicación de las medidas indicadas en los apartados e) o f) en los medios que Kiwa considere adecuados para ello.
- 5.7. Si el Cliente no está de acuerdo con una no conformidad identificada por Kiwa, podrá presentar una reclamación según el procedimiento aplicable para la resolución de reclamaciones (véase el artículo 10.1).
- 5.8. Si Kiwa y el cliente no se ponen de acuerdo sobre la correcta identificación de una no conformidad y el cliente no está dispuesto a aplicar las acciones correctivas, Kiwa tiene derecho a suspender, retirar el certificado o reducir el alcance del mismo. El Cliente puede recurrir esta decisión (ver artículo 10.2 a 10.5).

6. Suspender o retirar la certificación y reducir el alcance de la misma

- 6.1. Kiwa tiene derecho a suspender total o parcialmente la certificación o a retirarla, o a reducir el alcance de la misma si:
- Kiwa impone esta medida de acuerdo con el artículo 5.6.e y 5.6.f;
 - el Cliente no ha cumplido sus obligaciones financieras con Kiwa;
 - el cliente no facilita a Kiwa la realización de las actividades de evaluación de la conformidad de acuerdo con el contrato o no coopera con Kiwa como se le solicita.
 - el Cliente no respeta cualquier otro término impuesto por el Contrato;
 - la producción del Cliente es inadecuada para la realización de una Evaluación de Conformidad según los requisitos del Plan de Evaluación de Conformidad;

- f. el cliente no cumple con los requisitos del programa de evaluación de la conformidad modificados (véase el artículo 7.4) antes de la fecha de vencimiento de los requisitos del programa;
- 6.2. Kiwa puede suspender total o parcialmente el certificado si es necesaria una evaluación de conformidad adicional (véase el artículo 5.1). Esto se aplica sólo durante la duración de la evaluación de conformidad adicional.
- 6.3. Kiwa tiene derecho a retirar la certificación o a reducir el alcance de la misma si el certificado del cliente ha sido suspendido (parcialmente) y la fecha de finalización de dicha suspensión ha expirado sin que se haya subsanado el motivo de la suspensión.
- 6.4. Si se suspende, retira o reduce el alcance de la certificación de los sistemas de gestión de varios emplazamientos, Kiwa siempre suspenderá, retirará la certificación o reducirá el alcance de la misma en su totalidad, incluyendo todos los emplazamientos certificados.
- 6.5. Durante el periodo de suspensión de la certificación, el Acuerdo sigue en vigor y las obligaciones derivadas del mismo siguen siendo válidas.
- 6.6. A partir de la fecha de retirada de la certificación, el Contrato aplicable queda rescindido, a menos que Kiwa y el Cliente acuerden lo contrario.
- 6.7. Kiwa o el Propietario del Esquema se reservan el derecho de publicar una lista de todos sus certificados suspendidos y retirados.
- 6.8. La suspensión o retirada de la certificación y la reducción del alcance de la misma no afecta a las obligaciones financieras del Cliente con Kiwa.

7. Cambios en los requisitos del sistema de evaluación de la conformidad

- 7.1. Kiwa o el Propietario del Esquema informarán al Cliente de cualquier cambio real o previsto en los requisitos del Esquema de Evaluación de la Conformidad y el plan de transición, incluyendo el período de transición y si implica una Evaluación de la Conformidad suplementaria.
- 7.2. El Cliente aplicará cualquier cambio en los requisitos del Esquema de Evaluación de la Conformidad.
- 7.3. Si el Cliente no está de acuerdo con los cambios y/o el plan transitorio, podrá presentar una reclamación según el procedimiento aplicable para la resolución de reclamaciones (véase el artículo 10.1).
- 7.4. Si el Cliente no acepta los cambios o si el resultado de la Evaluación de Conformidad suplementaria es negativo, el certificado será retirado tras la expiración del periodo transitorio. El Cliente podrá recurrir esta decisión (véase el artículo 10.2 a 10.5).

8. Uso de certificados, marcas de certificación, logotipos y pictogramas

- 8.1. Durante la evaluación de la conformidad para conceder o ampliar el alcance de la certificación, el cliente no podrá hacer referencia al hecho de que la certificación está pendiente, a menos que Kiwa y el cliente acuerden lo contrario.
- 8.2. A partir de la emisión del certificado, el Cliente podrá hacer referencia a la certificación y utilizar los certificados, marcas de certificación, logotipos o pictogramas aplicables en sus comunicaciones internas y externas, de acuerdo con los términos y condiciones del certificado, del Esquema de Evaluación de la Conformidad y/o de las instrucciones de Kiwa o de un tercero propietario del logotipo/pictograma.
- 8.3. El Cliente no podrá utilizar logotipos fuera del alcance del certificado y/o esquema de evaluación de la conformidad que indique que el Cliente está certificado por Kiwa.
- 8.4. En caso de suspensión, retirada o reducción del alcance del certificado, el Cliente deberá dejar de utilizar los certificados, marcas de certificación, logotipos o pictogramas aplicables para sus comunicaciones internas y externas. En el caso de la certificación de productos, los productos que ya hayan sido fabricados, o que se fabriquen en el momento de la suspensión, retirada o reducción del alcance del certificado, no podrán seguir comercializándose utilizando la marca de certificación. Cualquier otra forma de gestionar la venta de

- productos ya fabricados requerirá el consentimiento expreso y por escrito de Kiwa, que ésta podrá conceder a su discreción.
- 8.5. En el caso de la certificación de productos, el Cliente no podrá entregar los productos certificados bajo diferentes nombres comerciales, a menos que así se haya acordado entre Kiwa y el Cliente y que los productos se entreguen entonces bajo las condiciones establecidas por Kiwa.
- 8.6. El Cliente no puede hacer o permitir ninguna declaración engañosa en relación con la certificación, por ejemplo:
- dar a entender que la certificación se aplica a personas, sistemas de gestión, productos, procesos, servicios y sitios que están fuera del ámbito de la certificación;
 - hacer referencia al certificado o utilizar la marca de certificación, el logotipo o el pictograma en documentos publicitarios, ofertas, sitios web, etc. que no estén relacionados con el objeto de la evaluación de la conformidad, por ejemplo, al hacer referencia común a la marca de certificación, el logotipo y el pictograma si también se mencionan otros objetos no certificados;
 - utilizar la marca de certificación o la declaración en un producto, en el embalaje del producto o de cualquier otra forma que pueda interpretarse como que denota la conformidad del producto, del proceso o del servicio cuando el Cliente sólo tiene la certificación del sistema de gestión o de la persona;
 - dar a entender que Kiwa está de acuerdo con los estudios de calidad, pruebas de laboratorio, informes de calibración o inspección y/o certificados del Cliente;
 - indicar en documentos publicitarios, ofertas, páginas web, otros valores para el producto certificado que no sean los indicados en el certificado.
- 8.7. Con respecto al uso del certificado, el Cliente deberá:
- proporcionar siempre una copia completa de todo el certificado cuando se facilite una copia;
 - proporcionar una copia del certificado a sus clientes si lo solicitan;
 - hacer referencia sólo a la última versión de un certificado.
- 8.8. El Cliente no podrá asociar su negocio con Kiwa ni utilizar el logotipo de Kiwa a menos que Kiwa haya dado su consentimiento expreso por escrito y se asocie el negocio y/o se utilice el logotipo de Kiwa bajo las condiciones establecidas por Kiwa.
- 8.9. El Cliente estará obligado a indemnizar a Kiwa por los daños, perjuicios y gastos derivados de cualquier infracción de las disposiciones establecidas en los artículos 8.1 a 8.8.
- 8.10. Los artículos 8.1 a 8.9 seguirán en vigor tras la retirada del certificado aplicable y/o la rescisión del Acuerdo aplicable.

9. Confidencialidad

- 9.1. En caso de que Kiwa esté obligada por ley o por compromisos contractuales a divulgar información confidencial, deberá notificar al Cliente la información proporcionada, a menos que informar al Cliente esté prohibido por la ley.
- 9.2. Kiwa no revelará la existencia ni la tramitación de una solicitud a terceros, salvo que el Cliente lo acepte por escrito.
- 9.3. El observador que desee observar a Kiwa realizando evaluaciones de conformidad en las instalaciones del Cliente, deberá respetar la confidencialidad.
- 9.4. Kiwa podrá comunicar los resultados de la evaluación de conformidad de forma anónima a cualquier tercero interesado.
- 9.5. Kiwa podrá mantener un registro de todos los certificados emitidos y si los certificados han sido concedidos bajo licencia, y podrá proporcionar el registro al licenciante.
- 9.6. Kiwa podrá facilitar a cualquier persona que lo solicite información sobre la validez de los certificados.
- 9.7. Esta confidencialidad no afecta a la autoridad de Kiwa para hacer anuncios públicos sobre la retirada o suspensión (artículo 6.7) del certificado.

10. Quejas y apelaciones

Quejas

10.1. Las quejas del Cliente se tratarán de acuerdo con el procedimiento aplicable para la resolución de reclamaciones.

Apelaciones

- 10.2. El cliente tiene derecho a presentar un recurso contra una decisión de Kiwa (incluida la suspensión, la denegación, la retirada de la certificación o la reducción del alcance de la misma) de acuerdo con el procedimiento de recurso aplicable.
- 10.3. La presentación de un recurso en caso de suspensión del certificado no suspende el tratamiento de las no conformidades ni prolonga el plazo de subsanación de las mismas.
- 10.4. Kiwa no reembolsará los gastos en que incurra el Cliente en relación con el proceso de recurso.

11. Terminación del Acuerdo

- 11.1. El Cliente podrá rescindir el Contrato, total o parcialmente, respetando un plazo mínimo de tres meses naturales, salvo acuerdo en contrario entre Kiwa y el Cliente.
- 11.2. Cuando se resuelva el contrato, se retirarán inmediatamente los certificados emitidos por Kiwa en virtud del mismo, salvo acuerdo en contrario entre Kiwa y el Cliente.

12. Cláusula de modificación

- 12.1. Kiwa tiene derecho a modificar el Reglamento de Certificación de Kiwa (durante la vigencia del contrato). Kiwa informará al Cliente sobre las modificaciones de este Reglamento. Si el Cliente no acepta estas modificaciones, podrá rescindir el Contrato en la fecha en que las modificaciones entren en vigor.

13. Entrada en vigor

- 13.1. El Reglamento Kiwa para la certificación entra en vigor el 18-04-2023.