

DEBERES Y DERECHOS DE LOS SOLICITANTES Y CLIENTES



SOLICITANTES

DEBERES

- Presentar la solicitud en el formulario provisto por Bureau Veritas.

DERECHOS

- Recibir una propuesta comercial de los servicios ofrecidos por Bureau Veritas en base a sus necesidades y de acuerdo a los procedimientos internos del organismo de certificación.
- Bajo solicitud, recibir mayor información y detalles respecto a la prestación del servicio.
- Presentar quejas relativas a los servicios brindados por Bureau Veritas.
- Todo derecho de un solicitante conlleva una obligación por parte del organismo de certificación.

CLIENTES

DEBERES

- Cooperar y prestar todas las facilidades a Bureau Veritas en la ejecución de los servicios prestados.
- Proporcionar acceso a las instalaciones, documentos, información y personal según los requerimientos del organismo de certificación.
- Cumplir con los términos descritos en la oferta del servicio de certificación.
- Comunicar los cambios significativos que tuviere y que podrían afectar su estado o proceso de certificación.
- Continuar cumpliendo con los requisitos de certificación durante el período correspondiente.
- Hacer declaraciones coherentes de acuerdo a su estado y alcance de certificación.
- Usar los certificados y marcas de conformidad según lo establecido por el organismo de certificación.
- En caso de suspensión, reducción o retiro, cumplir con las acciones aplicables en cada caso.
- Cancelar los servicios de la forma y en los plazos previamente acordados.

DERECHOS

- Bajo solicitud, recibir mayor información y detalles respecto a la prestación del servicio.
- Recibir información actualizada acerca de cómo Bureau Veritas lleva a cabo sus servicios.
- Que el estado actualizado de su certificación conste en el Directorio de productos certificados.
- Presentar quejas relativas a los servicios brindados por Bureau Veritas.
- Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a las condiciones descritas en la oferta del servicio de certificación.
- Todo derecho de un cliente conlleva una obligación por parte del organismo de certificación.

BUREAU VERITAS ECUADOR

OBLIGACIONES

- Proveer los servicios cuya especificación se encuentra detallada en la oferta del servicio de certificación.
- Ejecutar las actividades y proveer los entregables dentro de los tiempos establecidos en los procedimientos de Bureau Veritas.
- Cumplir con los procedimientos definidos en la ejecución de los servicios.
- Entregar el Certificado (si cumple con todos los requisitos del esquema de certificación) y demás documentos aplicables.
- Entregar al cliente certificado, la marca de conformidad correspondiente para su uso, en caso de que aplique.
- Informar cualquier cambio relativo al esquema de certificación que afecten al cliente en su estado/proceso de certificación, de forma que pueda tomar las medidas necesarias para ajustarse a las nuevas disposiciones.
- Mantener con carácter de confidencial toda la información obtenida o generada como parte del proceso de certificación.
- Ofrecer un trato igualitario a todos sus clientes.
- Asegurar la competencia en el proceso de certificación.
- Tratar las quejas y apelaciones presentadas según las disposiciones establecidas.
- Toda obligación por parte de Bureau Veritas conlleva un derecho del cliente y solicitante.