

Deberes y derechos de los solicitantes y clientes

DEBERES DE LOS SOLICITANTES

- Presentar la solicitud de servicios en el formulario provisto por Bureau Veritas Certification,

DERECHOS DE LOS SOLICITANTES

- Recibir una propuesta comercial de los servicios ofrecidos por Bureau Veritas Certification en base a sus necesidades y de acuerdo a las políticas de Bureau Veritas,
- 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 de BVC

DEBERES DE LOS CLIENTES

- Cooperar y prestar todas las facilidades a Bureau Veritas Ecuador S.A. en la ejecución de los servicios prestados,
- Proporcionar acceso a las instalaciones, documentos, información y personal según los requerimientos de Bureau Veritas Ecuador S.A.,
- Comunicar los cambios significativos que tuviere y que podrían afectar su estado o proceso de certificación,
- Continuar cumpliendo con los requisitos de certificación para los cuales fueron certificados,
- Hacer declaraciones coherentes de acuerdo a su estado y alcance de certificación,
- Usar sus certificados y marcas según lo establecido en los manuales de uso de marca
- En caso de suspensión, reducción o retiro dejar de usar la publicidad relativa a la certificación que mantenía
- Cancelar los servicios de la forma y en los plazos previamente acordados
- Toda obligación por parte del cliente conlleva un derecho de Bureau Veritas

DERECHOS DE LOS CLIENTES

- 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 Certificados (http://oec.acreditacion.gob.ec/Consulta/oe_cert_main.php),
- Presentar quejas relativas a los servicios brindados por Bureau Veritas,
- Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a las condiciones descritas en su contrato,
- Todo derecho de un solicitante conlleva una obligación por parte de Bureau Veritas Ecuador

OBLIGACIONES DE BUREAU VERITAS ECUADOR S.A.

- Proveer los servicios cuya especificación se encuentra detallada en la oferta,

- Entregar el Certificado (si cumple con todos los requisitos del esquema de certificación) y los reportes requeridos al Cliente,
- Entregar al cliente certificado, la marca de certificación correspondiente para su uso (si aplica),
- 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
- 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 del BVC conlleva un derecho del cliente

DEBERES DE LOS SOLICITANTES

- Presentar la solicitud de servicios en el formulario provisto por Bureau Veritas Certification,

DERECHOS DE LOS SOLICITANTES

- Recibir una propuesta comercial de los servicios ofrecidos por Bureau Veritas Certification en base a sus necesidades y de acuerdo a las políticas de Bureau Veritas,
- 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 de BVC

DEBERES DE LOS CLIENTES

- Cooperar y prestar todas las facilidades a Bureau Veritas Ecuador S.A. en la ejecución de los servicios prestados,
- Proporcionar acceso a las instalaciones, documentos, información y personal según los requerimientos de Bureau Veritas Ecuador S.A.,
- Comunicar los cambios significativos que tuviere y que podrían afectar su estado o proceso de certificación,
- Continuar cumpliendo con los requisitos de certificación para los cuales fueron certificados,
- Hacer declaraciones coherentes de acuerdo a su estado y alcance de certificación,
- Usar sus certificados y marcas según lo establecido en los manuales de uso de marca
- En caso de suspensión, reducción o retiro dejar de usar la publicidad relativa a la certificación que mantenía
- Cancelar los servicios de la forma y en los plazos previamente acordados
- Toda obligación por parte del cliente conlleva un derecho de Bureau Veritas

DERECHOS DE LOS CLIENTES

- 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 Certificados (http://oec.acreditacion.gob.ec/Consulta/oe_cert_main.php),
- Presentar quejas relativas a los servicios brindados por Bureau Veritas,
- Exigir la prestación de los servicios de acuerdo a las condiciones descritas en su contrato,
- Todo derecho de un solicitante conlleva una obligación por parte de Bureau Veritas Ecuador

OBLIGACIONES DE BUREAU VERITAS ECUADOR S.A.

- Proveer los servicios cuya especificación se encuentra detallada en la oferta,
- Entregar el Certificado (si cumple con todos los requisitos del esquema de certificación) y los reportes requeridos al Cliente,
- Entregar al cliente certificado, la marca de certificación correspondiente para su uso (si aplica),
- 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
- 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 del BVC conlleva un derecho del cliente