	Condiciones Generales de Certificación	Código: PC02-ANEXO I
		Edición: 3
		Fecha: 08/02/2017

1. Objeto

El objeto del presente documento es establecer las condiciones generales de certificación; esto es, los derechos y obligaciones que suscribe el interesado al establecer una relación comercial con ACP desde el momento en que se realiza una solicitud de certificación hasta la fecha de expiración del certificado emitido, incluyendo todas las etapas y status de certificación intermedios.

2. Alcance

Las condiciones generales de certificación son de aplicación a todos los usuarios que realicen una solicitud de certificación.

3. Referencias

Norma UNE-EN ISO 17024:2012

4. Condiciones Generales de Certificación

4.1. Generalidades

1. Estas condiciones son aplicables a las relaciones legales y comerciales entre Agencia de Certificación Profesional, en adelante “ACP”, y la persona que firma la solicitud de certificación, en adelante “cliente”.
2. Estas condiciones, junto con los documentos que deben ser firmados por el solicitante tal y como se estipula en el procedimiento “PC02 - Tramitación de solicitudes de certificación”, incluyendo pero no limitado a “Adhesión al Código ético y de buenas prácticas”, y “Condiciones de uso de logotipo y marca”, constituyen el contrato entre ACP y el cliente en relación a la solicitud de servicios de certificación. Dicho contrato únicamente tendrá validez cuando todos los documentos exigidos estén firmados por escrito o digitalmente.
3. En relación a la emisión de certificados, éstos serán emitidos en base a lo estipulado en el Esquema de Certificación correspondiente, y de acuerdo a las exigencias de ACP y del organismo acreditador cuando corresponda.

4.2. Servicios Prestados

1. Los servicios prestados por ACP y cubiertos por las presentes condiciones son:
 - a. Certificación de personas bajo los estándares definidos por ACP.
 - b. Certificación de personas bajo los estándares definidos por ACP bajo la norma UNE-EN ISO 17024:2012, en adelante “ISO 17024”.



Condiciones Generales de Certificación

Código: PC02-ANEXO I

Edición: 3

Fecha: 08/02/2017

2. El abajo firmante declara haber tenido acceso a la información relativa a los prerrequisitos, requisitos de certificación y etapas del proceso de certificación del certificado que solicita, habiendo comprendido cuáles son los requisitos del mismo, y siendo responsable de la veracidad de las declaraciones realizadas y de la documentación justificativa enviada.
3. La emisión, suspensión, retirada o cancelación de un certificado se realizará de manera acorde a lo descrito por ACP y, en el caso de certificados acreditados bajo la ISO 17024, de acuerdo además a las estipulaciones de la norma. Esta información es accesible en la web de ACP.

4.3. Derechos y obligaciones del cliente

1. El cliente debe asegurarse de que la información presentada a ACP para su evaluación y decisión de certificación es veraz y cumple con la totalidad de los requisitos.
2. El cliente deberá someterse a las evaluaciones descritas por ACP en los plazos estipulados.
3. El cliente tiene derecho a apelar formalmente contra las decisiones de ACP, estando limitado el número de apelaciones sobre un mismo hecho a una única apelación. Para reclamaciones posteriores relacionadas con la decisión de certificación, se empleará la vía de reclamación y no la vía de apelación. El procedimiento de apelaciones es de acceso público en la web de ACP.
4. El cliente debe abonar las tasas íntegras estipuladas por la ACP para la certificación pudiendo ACP revocar la certificación en caso de no satisfacerlas.
5. El abono de las tasas da derecho a la revisión del expediente, permite la realización de las dos convocatorias de examen en el plazo de un año, realización de la entrevista y emisión y envío del certificado.
6. La ACP no realizará reembolso del importe correspondiente a la certificación de inicio en los siguientes supuestos: no superación de alguna fase del proceso de certificación ya sea por incumplimiento de los requisitos de certificación, resultado negativo del proceso de examen/entrevista; reducción del alcance (categoría) de certificación; así como en caso de abandono del proceso por parte del candidato a la certificación.
7. En el caso de que durante el proceso de certificación inicial se propusiera una ampliación del alcance (categoría), el cliente deberá abonar las tasas pendientes hasta liquidar el importe total de la categoría superior.




Condiciones Generales de Certificación

Código: PC02-ANEXO I

Edición: 3

Fecha: 08/02/2017

8. El cliente debe cumplir con las estipulaciones del contrato, habiendo leído y comprendido las mismas de manera previa a la firma del mismo.
9. El cliente tiene derecho a solicitar cualquier tipo de aclaración en caso de no comprender o no estar seguro de las implicaciones de cualquiera de los documentos que debe firmar.
10. El cliente debe comunicar a ACP cualquier potencial conflicto de interés existente para el proceso de certificación, ya sea con personal de ACP o con personal subcontratado por ACP.
11. El cliente con necesidades especiales derivadas de una minusvalía debe comunicarlo a la ACP en la solicitud. ACP valorará las adaptaciones razonables y necesarias de medios para poder facilitar las condiciones oportunas para el desarrollo del proceso de certificación en la medida de lo posible.
12. El cliente tiene derecho a solicitar la recusación del evaluador y/o entrevistador, comunicándolo a ACP y justificando las causas concretas de la recusación. ACP analizará la solicitud de recusación y, si ésta es justificada, se podrá proceder al cambio de evaluador y/o entrevistador.
13. Durante el examen, el cliente debe seguir las normas indicadas por ACP para el desarrollo de las pruebas. En caso contrario podrá ser descalificado de la prueba. El uso de material no autorizado, la comunicación con algún otro candidato o persona, con ánimo de obtener información para el examen, son causas de descalificación del examen. La descalificación en el examen supone la pérdida de una de las convocatorias a las que tiene derecho.
14. El cliente no podrá divulgar por ningún medio el contenido de los materiales confidenciales que componen el examen de certificación ni tomar parte en prácticas fraudulentas.
15. El cliente tiene derecho a solicitar una revisión del examen en la forma y tiempo definido para ello.
16. La persona certificada tiene la obligación de comunicar a la ACP toda queja presentada sobre su desempeño profesional o cualquier otra cuestión que pueda afectar a su capacidad para seguir cumpliendo los requisitos de certificación.
17. La persona certificada tiene derecho a ser informada de toda aquella queja presentada con respecto a su desempeño que haya sido remitida a la ACP.

	Condiciones Generales de Certificación	Código: PC02-ANEXO I
		Edición: 3
		Fecha: 08/02/2017

18. La persona certificada deberá devolver el certificado en caso de retirada del estatus de certificado.

4.4. Información pública y protección de datos

1. De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, se informa al cliente de que los datos, la información y la documentación aportada por el mismo será incluido en un fichero propiedad de ACP con la finalidad de poder disponer de información de contacto así como para demostrar ante terceros (ENAC) la correcta aplicación de todo aquello estipulado en el esquema de certificación para la otorgación de certificados de ACP.
2. En ningún caso, el abajo firmante está obligado a comunicar datos relativos a su estado de salud u otra información personal, y se le ruega específicamente que no la incluya en el formulario de solicitud, a no ser que dicha información esté directamente relacionada con las necesidades especiales que por discapacidad u otros motivos pudieran afectar al proceso de certificación.
3. En cualquier caso, el abajo firmante podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos por la Ley, dirigiendo un escrito a ACP.
4. De conformidad con la norma ISO 17024, en caso de obtener un status de certificación favorable, es decir, en caso de que se emita el certificado, el cliente autoriza a ACP a publicar en su página web un listado con la certificación vigente, el nombre y los apellidos del abajo firmante, a no ser que la legislación vigente establezca lo contrario.
5. ACP no divulgará ningún tipo de información confidencial del cliente, a no ser que la legislación aplicable lo requiera. En dichos casos, salvo disposición expresa del órgano legislativo competente, se comunicará por escrito a la persona interesada.

4.5. Terminación

1. Independientemente de la etapa de certificación en la que se encuentre, el cliente tiene derecho a rescindir unilateralmente el contrato, notificándolo por escrito a ACP. En el plazo de 30 días hábiles desde el momento de la solicitud de cancelación de los servicios de certificación, ACP deberá eliminar de los documentos públicos cualquier referencia a la persona abajo firmante, a no ser que la legislación vigente estipule lo contrario.

	Condiciones Generales de Certificación	Código: PC02-ANEXO I
		Edición: 3
		Fecha: 08/02/2017

2. En caso de rescisión del contrato, el cliente pierde derecho a finalizar el proceso de certificación en caso de que éste no haya finalizado, y los costes incurridos por parte de ACP no serán devueltos.
3. En caso de rescisión del contrato, el cliente perderá su status de certificación.

4.6. Fuerza mayor

1. En caso de que ACP no pudiera, por cualquier causa o razón fuera de su control, realizar o finalizar los servicios de certificación incluidos en el contrato, se devolverán al cliente las tasas liquidadas por el servicio no prestado.

4.7. Limitación de responsabilidad y litigios

1. ACP se encarga de capacitar a su personal y asegurar la calidad en los servicios prestados, de conformidad con los estándares y políticas internas, y con la norma ISO 17024 en aquellos certificados acreditados.
2. Emitir un certificado no implica responsabilidad alguna sobre las acciones realizadas por el cliente, no aceptando ACP responsabilidad sobre las acciones del mismo, y disponiendo los mecanismos adecuados de seguimiento y vigilancia al objeto de identificar y subsanar mala praxis profesional.
3. Las condiciones generales y cualquier otro documento que forme parte del contrato serán regulados de conformidad con la legislación española vigente, con la exclusión de cualquier regla relativa a conflictos entre legislaciones.
4. En caso de que surja un litigio relativo a estas condiciones generales, se someterá a los tribunales de justicia de la ciudad de Madrid. Si se tratase de un litigio con entidades, Instituciones o personas cuya residencia se ubicase fuera del territorio nacional, se someterá a las reglas de conciliación y arbitraje internacional de comercio por uno o más árbitros designados de acuerdo a las mencionadas reglas.