



## 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".
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.

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.

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

#### **4.4. Información pública y protección de datos**

De acuerdo a la política de privacidad corporativa, se informa al cliente que sus datos personales serán objeto de tratamiento titularidad de la AGENCIA DE CERTIFICACIÓN PROFESIONAL DE LA EDIFICACIÓN Y LA ARQUITECTURA, S.L. (en adelante, ACP) con la finalidad de gestionar su solicitud de certificación a través de la plataforma informática habilitada, el cobro de tasas, la revisión administrativa previa de requisitos necesarios y verificación de referencias aportadas, el posterior proceso de evaluación (examen y entrevista),



la elaboración de informe de candidato a remitir a la Comisión de Certificación y la decisión final adoptada por ésta. Además, en el supuesto de obtención de certificación, los datos también son tratados para el correspondiente mantenimiento y renovación de la certificación obtenida. Por otra parte, los datos del cliente serán utilizados por la empresa para informarle sobre las actividades y servicios de ACP.

El cliente garantiza a ACP que al facilitar los datos identificativos de terceras personas (a las que se solicitará sus referencias), éstos han sido informados previamente de todos los requerimientos que regula la normativa respecto a facilitar los datos por persona diferente al interesado, habiendo solicitado en su caso el consentimiento para el tratamiento. En este sentido, el cliente exime a ACP de cualquier responsabilidad por dicho tratamiento.

La base legal para el tratamiento se ampara en la relación contractual suscrita para prestarle nuestro servicio de certificación solicitado, y en el interés legítimo de la organización para acciones de mercadotecnia, siempre que no se hubiera opuesto a dicho tratamiento.

El cliente debe ser consciente que podrá, en cualquier momento, oponerse a recibir publicidad de ACP.

No obstante, para aquellos clientes que obtengan el certificado, la inclusión de sus datos en el registro público de profesionales certificados que la ACP publicita a través de su página web (<http://www.agenciacertificacionprofesional.org/encuentra-un-profesional/>), es un beneficio promocional de la organización con sus profesionales certificados, y sólo podrá ser incluido en dicho listado si el interesado lo autoriza expresamente en su solicitud de certificado. Además, en el supuesto que el cliente desee constar en el registro público, también deberá definir el alcance de sus datos a publicar que determinan igualmente su finalidad.

Los datos del cliente serán conservados por ACP durante el proceso de certificación, y posteriormente, durante 5 años a contar desde la caducidad del certificado sin haber sido renovado, con la finalidad de atender a las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual con el fin de ejercer nuestros derechos, para defendernos de las reclamaciones y para cumplir con las leyes que resultan aplicables.

Sin embargo, los datos identificativos con fines promocionales se conservarán por ACP mientras no hubiera solicitado su oposición a dicho tratamiento.

Con carácter general, informamos al cliente que, salvo que la cesión de sus datos fuese necesaria para asegurar el mantenimiento de la relación contractual con ACP (por ejemplo para demostrar ante terceros -ENAC- la correcta aplicación de todo aquello estipulado en el esquema de certificación), así como en los casos previstos por la normativa vigente en cada momento, en los tratamientos de datos que realizamos, no compartimos los datos con ninguna entidad y/o persona.

En el tratamiento realizado con los datos de los solicitantes de certificación no existen transferencias internacionales de los mismos (países fuera de los Estados miembros de la Unión Europea).

El cliente podrá ejercer sus derechos (acceso, rectificación, supresión y portabilidad de tus datos y de limitación y oposición al tratamiento) ante ACP, remitiendo solicitud por escrito a C/ Maestro Victoria, 3. 28013. Madrid, o a través de correo electrónico: [rqpd@acpcertificacion.email](mailto:rqpd@acpcertificacion.email). El interesado deberá adjuntar fotocopia del DNI para acreditar su identidad, salvo que te contacte a través del email de registro como usuario. Asimismo, el cliente tiene derecho a presentar reclamación ante el órgano de control (Agencia Española de Protección de Datos) si considera cualquier vulneración en el tratamiento de tus datos.

Para más información, acceda a la política de privacidad de nuestra página web: [www.agenciacertificacionprofesional.org](http://www.agenciacertificacionprofesional.org)

#### 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 (en caso de figurar) cualquier referencia a la persona abajo firmante, a no ser que la legislación vigente estipule lo contrario.

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.