



1. DERECHOS DEL CLIENTE O SOLICITANTE

- ✓ Acceder y obtener la información solicitada sobre el proceso de certificación, así como las reglas y procedimientos para otorgar, mantener, ampliar, reducir el alcance de la certificación, así como para ser informado de cualquier suspensión, retirada o denegación de la certificación.
- ✓ Previa solicitud, recibir información sobre las tarifas generales y los medios mediante los que INGEIN obtiene apoyo financiero.
- ✓ A la obtención del servicio solicitado y siempre cumpliendo con la reglamentación vigente sobre la certificación del producto y los requisitos especificados en el alcance de certificación.
- ✓ A obtener un servicio de certificación imparcial y en caso de solicitarlo, recibir información sobre el mecanismo de control de la imparcialidad de INGEIN.
- ✓ A recibir un servicio no discriminatorio accediendo al proceso de certificación sin límite del tamaño o tipo de cliente, ni de su pertenencia a un grupo de empresas y asociaciones ni tampoco del número de certificaciones ya emitidas.
- ✓ A ser notificado de las no conformidades detectadas en el proceso de la evaluación.
- ✓ A obtener información sobre las labores de evaluación adicionales para verificar que las no conformidades se han corregido.
- ✓ De ser comunicado sobre la decisión de no otorgar la verificación y recibir las razones de tales decisiones.
- ✓ Obtener el correspondiente certificado de evaluación de la conformidad.
- ✓ Mediante autorización de INGEIN, al uso del número de organismo notificado con las limitaciones y restricciones interpuestas por INGEIN y la reglamentación correspondiente.
- ✓ De ser notificado sobre cambios sustanciales que afecten al producto certificado.
- ✓ A informarle previamente de la información que INGEIN pretenda poner al alcance del público u organismo y que sea necesario para cumplir con la certificación de su producto.
- ✓ A notificarle previamente, antes de revelar información confidencial cuando INGEIN sea requerido por ley o autorización de las disposiciones contractuales.
- ✓ A autorizar la asistencia de personal externo o de ENAC y de la información compartida que sea necesario en procesos de auditorías o certificación.
- ✓ A presentar queja o apelación sobre el servicio recibido por INGEIN y su personal mediante la obtención del procedimiento interno para el tratamiento de reclamaciones, quejas y apelaciones, así como de acuse de recibo y acciones emprendidas para resolverlas.
- ✓ A recibir la notificación sobre el resultado y la finalización de proceso de reclamación o apelación de las quejas presentadas por el cliente.
- ✓ A ser notificado, en un plazo razonable, de las quejas debidamente fundamentadas que se hagan y dentro del ámbito de certificación de su producto.

2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- ✓ Disponer con INGEIN como organismo de certificación de un acuerdo legalmente ejecutable.
- ✓ Cumplir con los requisitos de certificación especificado en la reglamentación para la obtención o mantenimiento de la misma.
- ✓ Garantizar el acceso de INGEIN al producto a certificar para la realización de la evaluación y la vigilancia (si se requiere), que incluyen examinar la documentación y los registros y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean



pertinentes.

- ✓ Garantizar la participación de observadores, si es aplicable.
- ✓ Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de certificación.
- ✓ A reproducir en su totalidad las copias de los documentos que suministre a otros.
- ✓ Cumplir con los requisitos del organismo de certificación de INGEIN o los especificados por el esquema de certificación en caso de hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad.
- ✓ Conservar y documentar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición de INGEIN cuando se le solicite. Tomará las acciones adecuadas con respecto a las quejas y deficiencias detectadas en relación al producto que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación.
- ✓ Proporcionar información a INGEIN, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos del producto certificado.
- ✓ La utilización del número de organismo notificado de INGEIN queda restringido a los instrumentos en los que INGEIN ha intervenido en las actividades de evaluación de la conformidad y no debe colocarse sobre ningún instrumento hasta el momento en que INGEIN lo autorice y emita la certificación correspondiente.
- ✓ Está totalmente prohibido utilizar la certificación de conformidad emitida por INGEIN en actividades diferentes a su alcance acreditado.
- ✓ A no utilizar la certificación de producto emitida por INGEIN de manera que le ocasione mala reputación no hará declaración relacionada con la certificación de producto que INGEIN pueda considerar engañosa o no autorizada.
- ✓ En el caso de evaluación o revisión posterior y detección de alguna no conformidad que pudiera implicar la suspensión o retirada de la certificación emitida por INGEIN, de forma inmediata retirar el marcado adicional de metrología del instrumento/s afectados hasta la subsanación o retirada definitiva.

Ante cualquier **incumplimiento de las obligaciones del cliente**, INGEIN podrá:

- ✓ Cancelar el proceso de certificación.
- ✓ Anular la certificación de conformidad.