



Reglamento General de los Certificados de Conformidad

Texto aprobado por la Comisión de Certificación de AENOR Confía, S.A.U.
el 12 de diciembre de 2024

Índice

0	Introducción	4
1	Objeto	4
2	Definiciones	5
3	Esquemas de Certificación	5
4	Concesión del Certificado	5
5	Mantenimiento del Certificado	8
6	Cese de la validez del Certificado.....	9
7	Registro	9
8	Condiciones de uso del Certificado y de la Marca.....	9
9	Obligaciones del cliente	12
10	Suspensión y retirada	13
11	Apelaciones.....	15
12	Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR	16
13	Reclamaciones a AENOR sobre productos, servicios u organizaciones certificadas ..	16
14	Renuncia al Certificado	17
15	Confidencialidad y Protección de Datos Personales	17
16	Publicidad	18
17	Condiciones económicas.....	18
18	Acuerdos de reconocimiento	18
19	Modificaciones.....	18

Este documento anula y sustituye al “Reglamento General de los Certificados de Conformidad”, de 27 noviembre de 2023.

Los principales cambios en la presente edición de este Reglamento son:

- Se da una redacción más ajustada a los párrafos sobre presentación de un plan de acciones correctivas en los apartados 4.3.3 y 5.4.
- El capítulo 11 cambia su título a apelaciones y se establece un nuevo proceso de apelación.
- Se introduce en los capítulos 12 y 13 sobre reclamaciones la forma de presentarlas a través de un formulario en la página web de AENOR.
- Se completa el título del capítulo 15 con la mención de la protección de datos personales. Se añade el apartado 15.2. Se hacen otras modificaciones en la redacción general de todo el capítulo.

0 Introducción

Los Certificados de Conformidad otorgados por AENOR Confía, S.A. (Unipersonal), en lo sucesivo AENOR, tal y como se describen en el presente Reglamento, son documentos que testifican que un producto (lote, muestra...), proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a determinadas especificaciones técnicas.

1 Objeto

1.1 El presente Reglamento General de los Certificados de Conformidad establece las reglas aplicadas por AENOR para la concesión, mantenimiento y extinción de dichos Certificados de Conformidad, en adelante Certificado.

1.2 Para la emisión del Certificado se tendrán en cuenta las especificaciones técnicas:

- a) Contenidas en un Reglamento de las Administraciones Públicas.
- b) Contenidas en una Directiva o Reglamento de la Unión Europea.
- c) Contenidas en Reglamentos pertenecientes a acuerdos internacionales.
- d) Contenidas en normas o regulaciones sectoriales de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional.
- e) Exigidas a los exportadores españoles para introducir sus productos en un determinado mercado.
- f) Exigidas por el comprador al suministrador en una relación contractual.
- g) Realizadas por los fabricantes cuando es un producto único o similar o cuando es un fabricante único a nivel nacional y no existan normas europeas (EN o HD) o internacionales (ISO o IEC) como referencia para realizar las normas o especificaciones AENOR correspondientes.
- h) Y en general cualquier otro documento de referencia contra el que evaluar la conformidad.

1.3 Cuando el certificado de conformidad se conceda a un producto (lote, muestra...), ello no constituirá una certificación de conformidad de sistema de gestión alguno que pudiera estar implantado en la organización ni una certificación de los servicios que pudieran estar relacionados con el producto (lote, muestra...), proceso o servicio objeto de la certificación. De igual forma, la certificación del sistema de gestión no implica la

certificación de los productos o servicios desarrollados en el marco de dicho sistema de gestión.

1.4 A los sistemas de certificación que conlleven únicamente un ensayo de tipo no les serán de aplicación los apartados de este reglamento que hacen referencia a las actividades de vigilancia.

2 Definiciones

Para la utilización del presente Reglamento se aplican las definiciones contenidas en la norma UNE-EN ISO/IEC 17065 "Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de productos" o en la norma UNE-EN ISO/IEC 17021 "Requisitos generales para los Organismos que realizan la evaluación y certificación de sistemas de gestión".

3 Esquemas de Certificación

3.1 Para certificar cada producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión, AENOR podrá desarrollar un esquema de certificación en el que se indicarán las especificaciones técnicas aplicables, las reglas particulares y los procedimientos necesarios.

3.2 Cada esquema de certificación se documentará en el pertinente Reglamento Particular.

El presente Reglamento General prevalecerá sobre los Reglamentos Particulares.

Los Reglamentos Particulares y sus modificaciones serán aprobados por AENOR.

4 Concesión del Certificado

4.1 Solicitud

4.1.1 Cualquier organización puede solicitar la concesión del Certificado para los productos, familia de productos, servicio o proceso que suministra o sistema de gestión implantado y para los que exista un Reglamento Particular de Certificación.

4.1.2 AENOR facilitará a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, incluyendo los Reglamentos Particulares de Certificación que le sean aplicables.

4.1.3 La organización dirigirá la solicitud a AENOR. Cada Reglamento Particular establecerá la forma y documentación necesaria para hacer dicha solicitud.

4.1.4 La organización nombrará un representante de la Dirección como responsable de mantener los contactos con AENOR para los asuntos relacionados con su certificación.

4.2 Revisión de la solicitud

4.2.1 AENOR comprobará el contenido de la solicitud y extenderá un acuse de recibo de ésta, solicitando cualquier aclaración o documentación complementaria que se considere necesaria.

4.2.2 AENOR podrá declinar de forma motivada la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un certificado de un cliente cuando exista, de manera fundada y objetiva, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación relacionados con el/los mismo/s sector/es.

4.2.3 Si la solicitud es conforme con lo indicado en el Reglamento Particular aplicable, se continuará el proceso de tramitación conforme al apartado 4.3.

4.2.4 Si el proceso de certificación no progresa durante más de un año por causas ajenas a AENOR, se podrá decidir su anulación.

4.3 Tramitación

4.3.1 Durante el proceso de tramitación, AENOR, conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular, desarrollará el esquema de certificación, que puede consistir en una o varias de las siguientes actividades:

- a) Ensayo de tipo.
- b) Ensayo de tipo seguido de un control de la producción mediante ensayos de muestras tomadas en el comercio y/o en el centro de producción.
- c) Ensayo de tipo seguido de una evaluación y control del sistema de la calidad, y de un control de la producción mediante ensayos de muestras tomadas en el comercio y en el centro de producción.
- d) Evaluación y control del sistema de la calidad aplicable al producto, familia de productos, proceso, servicio u otros sistemas de gestión.

- e) Evaluación del producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión respecto de los requisitos contemplados en los documentos en relación a los cuales se certifica la conformidad.

4.3.2 Los resultados de las actividades de evaluación pertinentes que se apliquen en cada caso se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas.

4.3.3 Si existen no conformidades, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no conformidades detectadas. El plazo para la presentación del plan de acciones correctivas por parte del cliente será de 30 días naturales. En caso de que se requiera más tiempo, el cliente podrá solicitar a AENOR una ampliación del plazo estipulado para la presentación del plan de acciones correctivas, con la justificación correspondiente, antes del vencimiento de dicho plazo. AENOR resolverá sobre esta ampliación en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la comunicación.

Dicho plan deberá indicar los plazos previstos para su puesta en práctica. En función del contenido de los informes y del plan de acciones correctivas, AENOR podrá requerir la repetición de alguna de las actividades de evaluación indicadas en el apartado 4.3.1 o la realización de actividades de evaluación complementarias.

4.3.4 Si se encuentra en tramitación una solicitud de certificación o se solicita la certificación tras un incumplimiento grave por parte del cliente, se podrá adoptar por AENOR como medida cautelar la suspensión del procedimiento de solicitud de certificación durante el periodo de subsanación del incumplimiento. Esta solicitud no debe necesariamente tener por objeto los mismos bienes o servicios de la infracción, pero al menos estar en cierta medida relacionada con ellos.

4.4 Acuerdos

4.4.1 A la vista de las conclusiones del informe confidencial y motivado elaborado por AENOR, el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

- conceder el Certificado,
- conceder el Certificado con actividades de evaluación complementarias,
- denegar la concesión del Certificado.

En caso de que no se produzca la concesión, se indicarán las razones que motivaron la denegación.

4.4.2 El cliente no puede en ningún caso transferir o ceder el uso de dicho Certificado a terceros.

4.4.3 El periodo de validez del Certificado vendrá definido en el correspondiente Reglamento Particular.

4.4.4 El Certificado no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden al cliente conforme a la legislación vigente.

5 Mantenimiento del Certificado

5.1 Durante el período de validez del Certificado, conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular, AENOR llevará a cabo las actividades de evaluación que se estipulan en el esquema de certificación correspondiente, incluida la verificación del correcto uso de la Marca, si procede.

5.2 La periodicidad de estas actividades de vigilancia vendrá fijada en el Reglamento Particular.

5.3 Los resultados de las actividades de vigilancia se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas.

5.4 Si existen no conformidades, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no conformidades detectadas. Dicho plan incluirá los plazos previstos para su aplicación. El plazo para la presentación del plan de acciones correctivas por parte del cliente será de 30 días naturales. En caso de que se requiera más tiempo, el cliente podrá solicitar a AENOR una ampliación del plazo estipulado para la presentación del plan de acciones correctivas, con la justificación correspondiente, antes del vencimiento de dicho plazo. AENOR resolverá sobre esta ampliación en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la comunicación.

En función del contenido de los informes y del plan de acciones correctivas, AENOR podrá requerir la repetición de alguno de los controles indicados en el apartado 5.1 o la realización de actividades de evaluación complementarias o proponer al Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR la aplicación de una de las decisiones previstas en el apartado 10.1.

5.5 Las actividades de vigilancia correspondientes a las certificaciones emitidas por AENOR en las que actúe como organismo notificado por el Estado español, se atenderán en cada caso a lo que al respecto estipule la legislación vigente.

6 Cese de la validez del Certificado

La validez del Certificado cesará automáticamente en los casos siguientes:

- a) Cuando las especificaciones técnicas en las que se basa el Certificado dejen de ser aplicables.
- b) Cuando se produzca por parte del cliente un uso abusivo del Certificado (véase el capítulo 8) o un uso indebido de una Marca de AENOR, cuando sea de aplicación.
- c) Cuando se cumpla el plazo de vigencia establecido en el Certificado y/o en el Reglamento Particular correspondiente.
- d) Cuando el cliente renuncie expresamente al Certificado. En este caso, el cliente debe comunicarlo por escrito a AENOR, haciéndose efectiva la renuncia cuando AENOR confirme su aceptación (véase el capítulo 14).
- e) Cuando no se efectúen los pagos correspondientes a la certificación.

7 Registro

7.1 AENOR mantiene información pública sobre las certificaciones otorgadas. La información pública contiene los datos siguientes:

- a) identificación del alcance de la certificación;
- b) normas y otros documentos normativos con los cuales se ha certificado la conformidad;
- c) identificación del cliente.

7.2 AENOR puede dar publicidad de aquellas suspensiones temporales, retiradas o anulaciones de los Certificados que se produzcan.

8 Condiciones de uso del Certificado y de la Marca

8.1 Las condiciones de uso del Certificado otorgado por AENOR están establecidas en el presente Reglamento y en los Reglamentos Particulares que los clientes se comprometen a respetar.

8.2 El cliente debe someter previamente a la consideración de AENOR los documentos y lugares en donde piensa reproducir íntegramente el Certificado.

La reproducción parcial del Certificado está prohibida.

8.3 El cliente no puede hacer uso del Certificado desde el momento en que:

- Caduca el período de validez.
- AENOR comunique la suspensión temporal, anulación, o la retirada definitiva del mismo.

8.4 Se considera uso abusivo del Certificado, su utilización para:

- Productos no certificados o que se hayan fabricado en lugares distintos a los contemplados en el certificado.
- Servicios, procesos o sistemas de gestión no certificados o adscritos a instalaciones o centros distintos a los contemplados en el alcance del certificado.
- Productos, familia de productos, servicios, procesos o sistemas de gestión cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente.
- Su reproducción no autorizada por AENOR o con fines distintos a los autorizados.

8.5 Además de las decisiones previstas en el capítulo 10, todo uso abusivo del Certificado, ya sea por parte del cliente o un tercero, da derecho a que AENOR inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

8.6 Cuando el esquema de certificación permita el uso de una Marca de conformidad de AENOR (también conocida como sello de marca AENOR y en adelante la Marca), sólo los clientes con certificados en vigor están autorizados a su utilización. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación, en el Reglamento Particular correspondiente y en el documento "Instrucciones Uso de Marca" de AENOR.

8.7 En el caso de servicios, la Marca no debe estar directamente asociada a productos de forma tal que pueda inducir a creer que los productos en si han sido certificados.

La Marca, en el caso de un servicio, debe ir asociada al nombre del cliente y al servicio de que es objeto.

8.8 El cliente debe someter previamente a la consideración de AENOR todos los documentos y lugares donde se vaya a utilizar la Marca. El cliente no utilizará ninguna marca comercial o cualquier otra propiedad intelectual de AENOR en medios de comunicación, página Web, presentaciones corporativas, cualquier otro sistema de información o publicidad, a terceros, sin el expreso consentimiento escrito de AENOR.

8.9 El cliente no puede hacer uso de la Marca desde el momento en que:

- Caduque el período de validez del Certificado que dio lugar a la autorización de uso correspondiente.
- AENOR comunique la suspensión temporal, anulación o la retirada del Certificado.
- El cliente renuncie voluntariamente al certificado.

AENOR dispondrá, en cada caso, las medidas que hayan de adoptarse para garantizar el uso controlado de las Marcas sobre las unidades de producto marcadas. Dichas medidas que pueden incluir la retirada del mercado de productos con la Marca de AENOR cuyos fallos puedan afectar a la seguridad.

En cualquier caso, las unidades de producto marcadas y fabricadas antes del momento señalado al comienzo de este apartado 8.9, no podrán venderse con la Marca un año después de ese momento. No obstante lo anterior, los Reglamentos Particulares podrán regular un plazo inferior, atendiendo a las condiciones específicas de cada producto objeto de certificación, así como procedimientos y medidas específicas aplicables a cada esquema de certificación.

8.10 Se considera uso abusivo de la Marca su utilización en relación con:

- productos o servicios no certificados o que se hayan fabricado en lugares distintos de los contemplados en Certificado;
- productos o servicios cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente.;
- productos o servicios puestos en el mercado pasado el plazo indicado en el apartado 8.9 desde la fecha de anulación, suspensión o retirada del certificado.

En caso de que se detecte un uso incorrecto de la Marca para un producto, servicio, proceso o sistema de gestión certificado y el cliente tenga otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión certificados, cuando se observen indicios racionales de la existencia de posibles usos incorrectos de la Marca también para esos otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión, AENOR planteará emprender las acciones oportunas para asegurar que el uso incorrecto se limita al detectado y no es un fallo general del sistema de gestión del cliente.

8.11 Además de la suspensión o retirada previstas en el capítulo 10, todo uso abusivo de la Marca o del Certificado, ya sea por parte del cliente o de un tercero, da derecho a que

AENOR inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

9 Obligaciones del cliente

El cliente se obliga a:

- a) cumplir siempre con los requisitos de certificación incluidos en este Reglamento General y en el correspondiente Reglamento Particular aplicable, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando AENOR los comunique;
- b) que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del producto, si la certificación se aplica a la producción en curso de un producto certificado;
- c) tomar todas las medidas necesarias para:
 - 1) que AENOR pueda realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para que AENOR examine la documentación y los registros, y tenga acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, al personal y a los subcontratistas del cliente que sean pertinentes. Se pondrá a disposición de AENOR el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las posibles auditorías o inspecciones;
 - 2) investigar las quejas;
 - 3) la participación de observadores, si es aplicable, incluyendo a personal de entidades de acreditación o administración competente;
- d) hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación;
- e) no utilizar su certificación de manera que ocasione mala reputación para AENOR, y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación que AENOR pueda considerar engañosa o no autorizada;
- f) inmediatamente después de que la certificación se suspenda, retire o anule, dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprender las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera;
- g) reproducir en su totalidad, o según lo especifique el esquema de certificación, las copias de los documentos de certificación que suministre a otros;

- h) cumplir con los requisitos de AENOR o los especificados por el esquema de certificación al hacer referencia a su certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad;
- i) cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
- j) conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición de AENOR cuando se le solicite, y
 - 1) tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación;
 - 2) documentar las acciones realizadas;
- k) informar a AENOR, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

NOTA Los ejemplos de cambios pueden incluir los siguientes:

- la condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
 - organización y gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico),
 - modificaciones en el producto o en el método de producción,
 - direcciones de contacto y sitios de producción,
 - cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.
- l) efectuar los pagos correspondientes a fecha de vencimiento de las facturas emitidas por AENOR en relación con la certificación.

10 Suspensión y retirada

10.1 El incumplimiento por parte del cliente del presente Reglamento o del Reglamento Particular correspondiente, o de otras condiciones contractuales específicas, podrá dar lugar a la aplicación de una de las decisiones siguientes:

- a) Apercibimiento con o sin aumento de las actividades de evaluación.
- b) Suspensión temporal del Certificado.
- c) Retirada del Certificado.

Las decisiones previstas en el párrafo anterior deberán determinarse en función de las características concurrentes en cada caso concreto y atendiendo a criterios tales como, entre otros, la gravedad y duración del incumplimiento, la comisión repetida de incumplimientos tipificadas en el presente Reglamento, la naturaleza del mercado en que opere o de los bienes y servicios afectados.

10.2 En concreto, los incumplimientos que pueden dar lugar a que AENOR adopte una de las decisiones contenidas en el apartado 10.1 son:

- a) Incumplimiento en aspectos técnicos que afectan a la conformidad con las normas u otros requisitos adicionales del esquema de certificación y que comprometen la seguridad u otros aspectos reglamentarios.
- b) La reiteración de problemas documentales o técnicos, con o sin influencia sobre la seguridad, que se produce cuando aparecen los mismos problemas en controles próximos en el tiempo.
- c) La falta de respuesta por parte del cliente ante determinadas solicitudes de AENOR por razones de diversa naturaleza relacionadas con la solución de los incumplimientos detectados en los controles.
- d) El uso no permitido, abusivo o desleal de los certificados o, cuando existan, de las marcas.

10.3 Antes de elevar una propuesta de suspensión o retirada, AENOR comunicará al afectado su intención de hacerlo y asegurará al primero la oportunidad de ser oído. El afectado tiene un plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por AENOR.

10.4 En caso de incumplimiento que afecte a la seguridad de las personas o de los bienes, el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR podrá acordar una suspensión temporal cautelar hasta que se pueda adoptar una resolución definitiva.

10.5 A la vista del informe de AENOR, de las alegaciones del cliente afectado y de las observaciones de AENOR sobre éstas, el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General adoptará una resolución.

La resolución puede ser:

- a) El sobreseimiento;
- b) Tomar una de las decisiones previstas en el apartado 10.1.

10.6 El acuerdo adoptado se comunicará por escrito al cliente por el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR.

La resolución será ejecutiva, pudiendo apelarse en los términos establecidos en el capítulo 11.

10.7 En caso de retirada o anulación, AENOR suprimirá del registro y de cualquier documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la organización y anulará el certificado correspondiente.

10.8 La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no da derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta la fecha.

11 Apelaciones

11.1 El cliente afectado podrá presentar una apelación ante la decisión adoptada sobre su proceso de certificación. El plazo para la interposición de la apelación será de 15 días naturales a partir de la recepción de la comunicación de la decisión, y la misma deberá articularse a través de un escrito en el que se expongan y fundamenten los motivos del recurso.

11.2 Los servicios técnicos de AENOR confirmarán la recepción de la apelación y procederán a su análisis recopilando antecedentes, información y medios de prueba necesarios para la resolución de la apelación. Dicho recurso deberá ser resuelto por el Comité de Evaluación de AENOR en el plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de interposición de la apelación.

11.3 En el caso de que el cliente discrepe de la resolución por la que se resuelva la primera apelación, podrá, en un plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la resolución, remitir una nueva apelación mediante escrito motivado a la Comisión de Certificación.

11.4 La Comisión de Certificación resolverá la apelación presentada conforme a lo dispuesto en el Reglamento de la Comisión de Certificación. La interposición de una apelación no interrumpe ni suspende la aplicación de las decisiones tomadas por AENOR.

12 Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR

12.1 Cualquier cliente de AENOR podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido a través del formulario habilitado a tal efecto en la página web www.aenor.com. Dicha reclamación se limita a la calidad de servicio prestado por AENOR y no es el cauce válido para recurrir las decisiones adoptadas en el marco de un proceso de certificación que se tramitará por lo dispuesto en el capítulo 11 anterior.

12.2 AENOR acusará recibo de la reclamación recibida y recopilará toda la información necesaria para su evaluación, comunicando al cliente si es procedente la reclamación por estar relacionada con la calidad del servicio prestado por AENOR en las actividades de certificación, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para la mejora del servicio, evitando la repetición y, comunicando, en su caso, las medidas reparadoras que se estimen procedentes.

12.3 En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por AENOR, podrá recurrir ante los organismos competentes.

13 Reclamaciones a AENOR sobre productos, servicios u organizaciones certificadas

13.1 Las reclamaciones acerca de un producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión certificado deberán ser dirigidas por escrito a AENOR a través del formulario habilitado a tal efecto en la página web www.aenor.com.

A la recepción de la reclamación, AENOR solicitará al cliente que inicie una investigación sobre la naturaleza de la causa de las no conformidades que pudieran producirla y velará porque la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

13.2 AENOR se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, para lo que el reclamante debe depositar una fianza que cubra los gastos previstos.

Los costes de la investigación se cargarán al cliente o a la parte reclamante en función del resultado.

13.3 Si se encontrara que una reclamación está fundada, AENOR podrá solicitar del cliente la aplicación de acciones correctivas apropiadas o suspender o retirar el certificado.

14 Renuncia al Certificado

El cliente puede renunciar en cualquier momento al Certificado, haciéndose efectiva la renuncia cuando AENOR confirme por escrito su aceptación. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

15 Confidencialidad y Protección de Datos Personales

15.1 AENOR trata de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de sanción, renuncia, concesión, mantenimiento, renovación, suspensión o retirada del Certificado, y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en los capítulos 7 y 10.

15.2 La información relativa a un cliente AENOR no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando AENOR esté obligado por Ley a aportar información de un cliente, así lo hará, si bien previamente se le notificará dicho hecho. Sólo en el caso en que por Ley se establezca la prohibición de notificarlo, ésta no se llevará cabo.

15.3 AENOR puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación y a los auditores de otros organismos de certificación con los que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los Certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento, o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún requisito legal de obligado cumplimiento.

15.4 AENOR tratará en calidad de responsable de tratamiento los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Reglamento. Respecto aquellos datos personales a los que AENOR tenga acceso durante el proceso de certificación y cuyo acceso sea preciso para la correcta prestación del servicio, AENOR tendrá la consideración de encargado del tratamiento. Se podrán ejercer, cuando procedan, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento de los datos personales dirigiéndose a la dirección de correo electrónico datos@aenor.com, siendo necesaria para tal ejercicio la identificación adecuada del solicitante.

16 Publicidad

16.1 AENOR publicará periódicamente la relación de empresas inscritas en el Registro objeto de la certificación.

16.2 AENOR podrá hacer públicos los usos indebidos de Certificados o Marcas, en caso de ser de aplicación, aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan, así como las retiradas definitivas que se ocasionen.

17 Condiciones económicas

17.1 AENOR establecerá y comunicará a las organizaciones que soliciten la certificación las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, vigilancia y renovación del Certificado, junto con las condiciones de pago.

17.2 Los pagos efectuados durante el proceso de tramitación de la solicitud no se reembolsarán al cliente en ningún caso.

18 Acuerdos de reconocimiento

AENOR puede firmar acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de productos o familia de productos con otros organismos de certificación.

El contenido de los acuerdos firmados prevalece sobre el contenido del presente Reglamento.

19 Modificaciones

Toda modificación del presente Reglamento o del Reglamento Particular correspondiente se comunicará por escrito a los clientes afectados, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.