

Versión: 5

Fecha: Mayo 2023

Términos del Contrato aplicables a las actividades de inspección y certificación por [NOMBRE] (Insertar: nombre de la oficina certificadora, en adelante denominada "la Compañía")

1. Aplicabilidad y validez

- 1.1 Estos términos de contrato (ToC) se aplicarán a todas las cotizaciones y ofertas (de contrato) emitidas por Control Union Certifications BV (en adelante: la "Compañía") y los acuerdos (en adelante, Acuerdo de Servicio) celebrados por y entre la Compañía y el Aplicante (en adelante, el Principal) para la prestación de Servicios.
- 1.2 La aplicabilidad de los términos (la compra) y condiciones del Principal, se refuta expresamente y los términos y condiciones del Principal no aplican al Acuerdo de Servicio, señalado en el numeral 2 del presente documento, entre la Compañía y el Principal, ni siquiera adicionalmente.
- 1.3 Si un tribunal de jurisdicción competente, a pedido de alguna de las partes, determinara o pueda considerar inválida, nula o inaplicable alguna disposición de estos ToC o cualquier parte de estos, las disposiciones restantes no se verán afectadas o perjudicadas de ninguna manera y las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto en la medida máxima permitida por las leyes aplicables de los Países Bajos; y la disposición invalidada será reemplazada por una disposición que refleje la intención de la disposición original con la mayor precisión posible.
- 1.4 En el caso de cualquier inconsistencia entre los términos del Acuerdo de Servicio y los términos de este ToC, prevalecerán los términos del Acuerdo de Servicio señalado en el siguiente numeral. Los términos del Acuerdo de Servicio y estos ToC prevalecerán sobre otros términos y condiciones alternativos (en cualquier otro documento relacionado con esta transacción) a menos que las partes acuerden expresamente lo contrario por escrito.
- 1.5 Si el Principal ha celebrado un contrato con una oficina crítica de la Compañía, y esta oficina pierde su estado crítico para las actividades cubiertas en el Acuerdo de Servicio, todos los derechos y obligaciones de dicho Acuerdo de Servicio serán transferidos automáticamente a la Compañía.

2. Ofertas y Acuerdos

- 2.1 Al firmar el Acuerdo de servicio, la Compañía y el Principal celebran un acuerdo formal (en adelante: el "Acuerdo de Servicio") según los términos y condiciones especificados en el mismo, así como en todos los documentos (incluidos estos ToC) mencionados e incluidos allí, que aplicarán y se considerarán como parte integrante del Acuerdo de Servicio (en adelante: los "Documentos"). A los fines del presente ToC, el Acuerdo de Servicio incluirá los complementos y todos los Documentos a los que se hace referencia en el mismo.
- 2.2 La Compañía y el Principal acuerdan estar obligados a y cumplir con todos los términos y condiciones del Acuerdo de Servicio, incluidos los complementos al mismo y todos los demás Documentos mencionados en el Acuerdo de Servicio.
- 2.3 Ninguna de las ofertas o cotizaciones emitidas por la Compañía estará sujeta a obligación a menos que se indique explícitamente lo contrario en la oferta.
- 2.4 Todas las ofertas y cotizaciones emitidas por la Compañía son válidas para el período mencionado en la oferta relacionada. Si no se menciona ningún período de validez, la oferta será válida durante catorce (14) días después del día en que la Compañía presentó la oferta.
- 2.5 El Acuerdo de Servicio (incluidos los Documentos) constituye el acuerdo completo entre la Compañía y el Principal sobre el tema descrito en el mismo y sustituirá a todos los entendimientos, arreglos o acuerdos anteriores (sean orales o escritos) entre las Partes sobre la naturaleza de la certificación comparable / el alcance de certificación comparable.

3. Obligaciones y restricciones del Principal

- 3.1 El Principal declara y garantiza que tiene el derecho, el poder y la autoridad para celebrar y cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo de Servicio y que la ejecución o cumplimiento del Acuerdo de Servicio no infringirá ni violará los derechos de terceros o violará cualquier ley.
- 3.2 El Principal no cederá ninguno de sus derechos ni delegará el cumplimiento de ninguna de sus obligaciones en virtud del Acuerdo de Servicio y/o los Documentos, excepto con el consentimiento previo por escrito de la Compañía (dicho consentimiento no de ver ser retenido ni retrasado injustificadamente) y solo en la medida especificada en dicho consentimiento. Cualquier intento del Principal de asignar cualquiera de sus derechos o delegar las obligaciones bajo el Acuerdo de Servicio, sin el consentimiento de la Compañía, es nulo.
- 3.3 El Principal debe, a solicitud de la Compañía, retirar y/o rectificar cualquier publicación, indicación o información engañosa o incorrecta con respecto a sus actividades evaluadas y/o certificadas, a satisfacción de la Compañía. Seguirá debidamente las instrucciones de la Compañía para este fin.
- 3.4 El Principal:
 - i. Cuando cumpla con los requisitos de los Documentos, tendrá derecho a utilizar la(s) marca/etiqueta(s) de conformidad aplicable(s), en los productos que hayan sido certificados por Control Union, y por los cuales, posee un certificado de alcance de producto válido;
 - ii. Deberá abstenerse de usar o hacer referencia a una marca de certificación de sistema de gestión (de calidad) o certificado otorgado por la Compañía, de manera tal que pueda interpretarse como denotando la conformidad del producto;
 - iii. Nunca usar una certificación otorgada por la Compañía para actividades o productos para los cuales no fue emitida;

- iv. Cuando use una marca de conformidad o haga referencia a la certificación otorgada por la Compañía, cumpla en todo momento con los requisitos impuestos por la Compañía o según lo especificado en los Documentos;
 - v. En caso de que el Principal proporcione copias de los documentos a otros (terceros), deberá reproducir los Documentos en su totalidad o según se especifica en los Documentos.
 - 3.5 El Principal debe informar a la Compañía inmediatamente al darse cuenta de cualquier uso incorrecto y/o no autorizado de una marca de conformidad o de cualquier publicación engañosa o incorrecta que se refiera a la Compañía o a los Documentos.
 - 3.6 El Principal está obligado a aceptar cualquier evaluación realizada por el Organismo de Certificación, su Organismo de Acreditación, el Dueño del Esquema, u Organismo Gubernamental o cualquier otro organismo designado formalmente de conformidad con los Documentos.
 - 3.7 El Principal puede hacer una referencia sustentada en Fuerza Mayor (ver 13).
 - 3.8 El Principal tiene derecho a expresar objeciones sustentadas contra la presencia de personas individuales en la evaluación, en cuyo caso el organismo evaluador hará todos los esfuerzos razonables para reemplazar a la persona que se objetó.
 - 3.9 La Compañía puede, a su discreción, cuando sea posible, en consulta con el Principal, reemplazar a la persona o personas encargadas de la ejecución de la evaluación, siempre y cuando la Compañía crea que dicho reemplazo beneficiaría la ejecución de la evaluación.
 - 3.10 La Compañía no caerá en incumplimiento del Acuerdo de Servicio ni será responsable ante el Principal por cualquier incumplimiento del Contrato de Servicio, si dicho incumplimiento se deba a falla del Principal en el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en este ToC.
- 4. (Ejecución de) Servicios**
- 4.1 Los servicios estándar de la Compañía pueden incluir todos o algunos de los siguientes (en adelante: los "Servicios"): Inspecciones y Certificaciones de productos, procesos, servicios, unidades de procesamiento y/o producción o sistemas de gestión del Principal establecidos en el Acuerdo de Servicio (en adelante: el "Objeto") de acuerdo con los Documentos aplicables (como se menciona en el Acuerdo de Servicio). Las inspecciones se definen para incluir: evaluaciones, auditorías, inventarios o vigilancia.
 - 4.2 La Compañía proporcionará los Servicios según lo estipulado en el Acuerdo de Servicio para la certificación del Objeto de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el Acuerdo de Servicio y los Documentos (incluidos estos ToC). El Principal reconoce que los Servicios prestados por la Compañía se realizan dentro de los límites del alcance de los servicios acordados entre las Partes.
 - 4.3 Los Servicios se prestarán de manera consistente con el grado de atención y habilidad que normalmente ejercen otras compañías que brindan servicios similares en circunstancias similares. En el desempeño de los Servicios bajo el Acuerdo de Servicio, la Compañía aplicará personal profesional que tenga, en la opinión razonable de la Compañía, las habilidades, experiencia y competencia requeridas para ejecutar los Servicios de manera apropiada.
 - 4.4 La Compañía se reserva el derecho de delegar el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Acuerdo de Servicio a cualquiera de sus afiliados y / o proveedores de servicios acreditados (en adelante: el "Subcontratista (s)"), siempre que la Compañía sea y siga siendo totalmente responsable de los actos, omisiones e incumplimientos de cualquier Subcontratista debidamente designado como si fueran actos, omisiones o incumplimientos de la Compañía. La Compañía puede revelar a sus Subcontratistas cualquier Información confidencial (como se define a continuación) necesaria para realizar los Servicios.
 - 4.5 Si la Compañía, a su exclusivo criterio, considera que es necesario y razonable realizar inspecciones adicionales, los costos de estas inspecciones adicionales serán por cuenta del Principal. Estos costos se basarán en la tarifa anual según lo acordado por y entre la Compañía y el Principal y se cobrarán sobre la tarifa anual según lo acordado por y entre la Compañía y el Principal y se cobrarán sobre la base de los costos reales realizados.
 - 4.6 El Principal deberá proporcionar toda la cooperación debida y razonablemente requerida para la ejecución adecuada y oportuna de la evaluación; así como deberá proporcionar acceso completo a toda la información y a las instalaciones relacionadas con el alcance de este Acuerdo de Servicio. El Principal deberá hacer todos los arreglos necesarios para la realización de las actividades de evaluación. El Principal deberá poner a disposición de la Compañía toda la información y documentos que la Compañía considere necesarios, en la forma y manera especificadas, y garantizará la exactitud, integridad y confiabilidad de dicha información y documentos y garantizará que dicha información o la documentación no es engañosa en ningún aspecto. Además, el Principal debe proporcionar a la Compañía y a todas las partes involucradas legítimamente en el proceso de certificación (ver 3.6) acceso sin obstáculos, sin notificación previa a todas las áreas, locales y unidades que caen dentro del alcance de la evaluación y poner a disposición personal y equipo para la efectiva realización de actividades de evaluación. El Principal se asegurará que se tomen todas las medidas necesarias para la seguridad de las condiciones de trabajo, los sitios y las instalaciones durante la realización de la evaluación. Deberá tomar todas las medidas necesarias para eliminar o remediar cualquier obstrucción o interrupción en el desempeño de las evaluaciones e informar a la Compañía con anticipación de cualquier peligro o peligro conocido, real o potencial, asociado con cualquier orden o muestra o prueba, incluyendo, por ejemplo, presencia o riesgo de radiación, elementos o materiales tóxicos o nocivos o explosivos, contaminación ambiental o venenos.
 - 4.7 La Compañía, en el desempeño de los Servicios en las instalaciones del Principal, tomará medidas razonables para cumplir con todas las regulaciones de salud y seguridad del Principal, siempre que el Principal informe a la Compañía de lo mismo antes del comienzo de los Servicios y que tales regulaciones no inhiban el correcto funcionamiento del Servicio.
 - 4.8 Si así lo requieren los Documentos para fines de verificación, el Principal debe poner a disposición muestras de análisis para que estén a disposición de la Compañía de forma gratuita. La Compañía no tendrá ninguna responsabilidad por la exactitud de los resultados de dichos análisis.
 - 4.9 La Compañía niega específicamente cualquier representación o garantía, expresa o implícita con respecto a los Servicios, incluidas las garantías implícitas que surjan del curso de la negociación o del desempeño de los Servicios. Las representaciones y garantías establecidas en el Acuerdo de Servicio (incluidos estos ToC) son las únicas garantías hechas por la Compañía y no se ampliarán ni disminuirán sin el consentimiento previo por escrito de la Compañía.

4.10 La Compañía no es una aseguradora ni un garante y renuncia a toda responsabilidad en tal capacidad. El Principal que busque una garantía contra pérdidas o daños debe obtener un seguro adecuado.

5. Informes y Certificados

5.1 Cualquier Informe o Certificado proporcionado por la Compañía y los derechos de autor contenidos en el mismo serán y permanecerán propiedad de la Compañía, y el Principal no alterará ni tergiversará el contenido de dichos Informes y Certificados. El Principal tendrá derecho a hacer copias solo para sus fines internos, lo que indicará claramente que es una copia.

5.2 Cualquier Informe emitido al Principal será solo para uso y beneficio del Principal.

5.3 El Principal entiende y reconoce que la confianza en cualquier Informe o Certificados emitidos por la Compañía se limita a los hechos y representaciones establecidos en dicho Informe o Certificado que representan los hallazgos de la Compañía en el momento de la prestación de los Servicios.

5.4 El certificado de alcance de la Compañía se otorga al Principal de manera no exclusiva.

5.5 El certificado de alcance será válido hasta la fecha de vencimiento mencionada en el certificado, siempre que:

- i. no se han producido desviaciones, alteraciones y/u otros cambios con respecto al método de producción y las unidades en la fecha en que fueron inspeccionadas, ya que dicho método de producción y unidades de producción obtuvieron una certificación basada en esa evaluación; y
- ii. el Acuerdo de servicio no se ha rescindido por ningún motivo.

5.6 Las afirmaciones o acuerdos verbales con respecto a la certificación por o con el personal de la Compañía, no obligan a la Compañía de ninguna manera. Solo al tomar una decisión de certificación formalmente fundamentada por la Compañía, se le otorgará un certificado al Principal.

6. Confidencialidad

6.1 Cuando la Compañía obtenga información confidencial del Principal en relación con el desempeño de los servicios de certificación acordados, deberá, sujeto a las Cláusulas 6.2 y 6.3:

- i. mantener esa información confidencial, aplicando la misma atención que utiliza para su propia información confidencial
- ii. usar esa información confidencial solo para los fines del Acuerdo de Servicio
- iii. no divulgar esa información confidencial o dar acceso a esa información confidencial a un tercero, sin el consentimiento previo por escrito del Principal, excepto en la medida requerida por la ley y/o los Documentos

6.2 Para ganar y mantener la confianza en la certificación, la Compañía proporcionará acceso apropiado, o divulgación de, información no confidencial sobre las conclusiones de auditorías específicas (por ejemplo, auditorías en respuesta a quejas) a partes interesadas específicas.

6.3 El Principal puede revelar información confidencial a sus afiliados, y funcionarios de ambos, empleados, o subcontratistas, solo en la medida que se necesite conocerla. A los efectos de esta Cláusula, "Afiliado" significa con respecto a cualquier persona, cualquier otra persona que controle directa o indirectamente, esté controlada o esté bajo control directo o indirecto de dicha persona. Se considerará que una persona controla a otra persona si dicha persona posee, directa o indirectamente, el poder de dirigir o generar la dirección de la gestión o política de esa otra persona; ya sea a través de la propiedad del capital social con derecho a voto de dicha entidad o cualquier otro patrimonio comparable o interés de propiedad.

6.4 La cláusula 6.1 no será aplicable a ninguna información confidencial que:

- i. Sea o se convierte de conocimiento general o disponible al público sin incumplimiento de esta Cláusula;
- ii. es conocida por la Compañía en el momento de la divulgación, o según lo demuestren los registros escritos de la Compañía;
- iii. es conocida o desarrollada independientemente por la Compañía y puede ser probado como tal, a través de registros escritos de la Compañía;
- iv. es divulgada a la Compañía de buena fe por un tercero que tiene un derecho independiente sobre dicho tema e información; o
- v. se requiere que sea revelada por la ley o cualquier autoridad reguladora, siempre que la Compañía haya entregado al Principal un aviso por escrito del requisito de divulgación y, cuando sea posible, brinde al Principal la oportunidad razonable de evitar la divulgación a través de los medios legales apropiados.

6.5 La Compañía asegurará el cumplimiento por parte de sus afiliados y funcionarios de ambos, empleados o subcontratistas de sus obligaciones bajo esta Cláusula, con la condición, sin embargo, que la Compañía permanezca responsable en todo momento de la Información Confidencial.

6.6 El Principal reconoce que la Compañía puede retener en su archivo durante el período requerido por la ley o las reglas del organismo de acreditación pertinente, toda la información y los documentos relacionados con los Servicios provistos.

7. Marcas de conformidad

7.1 El Principal tiene derecho a usar cualquier marca de conformidad aplicable de acuerdo con las disposiciones y requisitos estipulados en los Documentos relevantes (incluyendo, pero no limitado a, el Documento que corresponda al uso de las marcas de conformidad de la Compañía).

7.2 El Principal puede usar la(s) marca(s) relevante(s) de la Compañía, en productos que han sido certificados por la Compañía y para los cuales el Principal posee un certificado de alcance de producto válido emitido por la Compañía.

7.3 El Principal deberá, al recibir un aviso de suspensión o retiro de su certificación, suspender todo uso de comunicaciones que contengan una referencia a la certificación, según las instrucciones de la Compañía, así como volver a revisar todos los materiales publicitarios en consecuencia, cuando se haya reducido el alcance de la certificación. En caso de que el Principal haya colocado una marca directamente en el producto, se abstendrá de llevar este producto al mercado mientras esté en suspensión.

7.4 El derecho de usar la marca de conformidad de la Compañía es otorgado al Principal de manera no exclusiva.

- 7.5 Al hacer referencia a la certificación del producto otorgada por la Compañía en (los) medios tales como documentos, folletos o publicidad, el Principal deberá cumplir en todo momento con los requisitos impuestos por la Compañía o según lo especificado en los Documentos.
- 8. Responsabilidad**
- 8.1 La responsabilidad de la Compañía con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y como sea que surja con respecto a cualquier incumplimiento de contrato y/o cualquier fallo del ejercicio de la debida habilidad y cuidado por parte de la Compañía, en ningún caso excederá una suma total agregada igual a diez (10) veces el monto de la tarifa o la comisión por pagar, con respecto al servicio específico requerido bajo el contrato particular con la Compañía que da lugar a dichos reclamos provistos.
- 8.2 La Compañía no tendrá responsabilidad con respecto a ningún reclamo por pérdida indirecta o consecuente, incluida la pérdida de ganancias y/o la pérdida de negocios futuros y/o la pérdida de producción y/o la cancelación de contratos celebrados por el Principal. Cuando la tarifa o comisión a pagar se relacione con una serie de servicios y surja un reclamo con respecto a uno de esos servicios, la tarifa o comisión a pagar será repartida a los efectos del presente apartado con referencia al tiempo estimado involucrado en la prestación de cada servicio.
- 8.3 Nada de lo contenido en el Acuerdo de Servicio se interpretará de manera que excluya o limite la responsabilidad de cualquier Parte por muerte o lesiones personales resultantes de la intención intencional o negligencia grave de dicha Parte o cualquiera de sus funcionarios, empleados o agentes, o por fraude tergiversación o en cualquier medida no permitida por la ley.
- 8.4 El Principal garantizará, mantendrá indemne e indemnizará a la Compañía y afiliados y funcionarios de ambos, empleados y Subcontratistas contra cualquier reclamo realizado por un tercero por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y de cualquier forma que surja en relación con el rendimiento, el supuesto rendimiento o incumplimiento de cualquiera de los Servicios en la medida en que el agregado de dichos reclamos relacionados con cualquier Servicio exceda una suma total igual a 10 (diez) veces el monto de la tarifa o comisión pagadera con respecto a los servicios requeridos bajo este Acuerdo de Servicio.
- 8.5 Cualquier reclamo del Principal contra la Compañía debe hacerse dentro de los 60 días posteriores a la toma de conocimiento del Principal de cualquier circunstancia que origine dicho reclamo. El hecho de no dar dicha notificación de reclamo dentro de los 60 días constituirá una renuncia a dicho reclamo.
- 9. Tarifas**
- 9.1 Todas las tarifas y cargos adicionales son exclusivos de cualquier impuesto aplicable sobre el valor agregado, a las ventas o similar en el país relacionado.
- 9.2 Si surgen problemas o gastos imprevistos en el curso de la ejecución de cualquiera de los servicios contratados, la Compañía tendrá derecho a realizar cargos adicionales para cubrir el tiempo y los costos adicionales necesarios para completar el servicio.
- 9.3 La Compañía se reserva el derecho de modificar la tarifa acordada en función a las cifras del índice (inter) nacional o la política de la Compañía. La Compañía enviará una notificación del cambio en la estructura de tarifas al Principal, por lo menos tres (3) meses antes de la fecha de su entrada en vigor.
- 9.4 En caso de cancelación de la visita de evaluación por parte del Principal o de la Compañía (debido a la falta de pago de la factura), todos los gastos ya realizados por la Compañía para dicha visita de evaluación, tales como, pero no limitado a, los costos de boletos de avión, visa, vacunas, etc. serán cobrados al Principal.
- 9.5 Si el Principal desea enmiendas o adiciones al Acuerdo de Servicio con respecto a la(s) unidad(es), producto(s), proceso(s) y/o servicio(s) que deberán evaluarse después de que se haya ejecutado el Acuerdo de Servicio, el Principal deberá solicitar formalmente estas enmiendas o adiciones mediante un formulario de aplicación. La Compañía proporcionará al Principal un Acuerdo de Servicio modificado, que cubra el alcance de la certificación enmendada y todos los ajustes relacionados en la asignación del tiempo de auditoría y los costos.
- 9.6 El Principal pagará, defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a la Compañía y a sus afiliados de y contra todos los impuestos y cargos (incluidas las sanciones, multas o intereses al respecto), que imponga cualquier autoridad competente con respecto a los Servicios prestados por la Compañía.
- 9.7 El Principal no tendrá derecho a retener o diferir el pago de las sumas adeudadas a la Compañía a cuenta de cualquier disputa, reconvencción o compensación que pueda alegar contra la Compañía.
- 10. Plazo y rescisión**
- 10.1 El Acuerdo de Servicio no puede ser rescindido de manera prematura por ninguna de las Partes. Dicha terminación no afectará (la ejecución de) ningún Servicio específico en curso, a menos que se acuerde expresamente lo contrario por escrito.
- 10.2 Cualquiera de las Partes puede rescindir el Acuerdo de Servicio con efecto inmediato, mediante notificación por escrito a la otra Parte, si la otra parte:
- se declara insolvente, realiza una asignación general en beneficio de los acreedores, soporta o permite el nombramiento de un receptor para su negocio o activos, queda sujeto a cualquier procedimiento bajo cualquier ley de quiebra o insolvencia, ya sea nacional o extranjera, o ha generado o liquidado, voluntariamente o de otra manera; o
 - comete un incumplimiento substancial de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo de Servicio y, si dicho incumplimiento es capaz de remediarlo, no se subsana dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la notificación por escrito del incumplimiento; o
 - daña el nombre, la reputación o el negocio de la otra Parte de cualquier manera;
 - el Principal hace mal uso de las certificaciones obtenidas de la Compañía de cualquier forma;
 - el Principal no paga el monto que le debe a la Compañía dentro del mes siguiente al vencimiento del plazo de pago.
- 10.3 En caso de terminación del Acuerdo de Servicio por parte de la Compañía:

- i. al recibir una notificación de retiro de su certificación, el Principal deberá devolver los certificados de alcance por correo certificado a la Compañía, dentro de la semana siguiente a la terminación del Acuerdo de Servicio;
 - ii. todos los derechos del Principal que se deriven del Contrato de Servicio finalizarán con efecto inmediato, incluidos los derechos de inspección y/o certificación de unidades y/o productos;
 - iii. la Compañía no estará obligada a reembolsar la tarifa que haya sido pagada por el Principal;
 - iv. la Compañía estará obligada a mantener la confidencialidad con respecto a la Información en la medida de lo posible, salvo que deba divulgar dicha Información según lo exija la ley o los términos de los Documentos;
 - v. el Principal ya no deberá hacer uso de las indicaciones y/o certificados de la Compañía, deberá retirar estas indicaciones y/o certificados, e informará a la Compañía al respecto.
- 10.4 Cualquier término del Acuerdo de Servicio que tenga intención de sobrevivir a la terminación, sobrevivirá a la expiración o terminación del Acuerdo de Servicio.
- 11. Quejas, Apelaciones y Ley Aplicable**
- 11.1 El Principal puede apelar contra una decisión de certificación de la Compañía, o solicitar a la Compañía que reconsidere una decisión que haya tomado en relación con el elemento de inspección únicamente (en adelante: "Apelación(es)").
- 11.2 El Cliente puede presentar una queja contra el comportamiento del personal de la Compañía (en adelante: "Queja")
- 11.3 Las quejas y apelaciones deben ser recibidas por la Compañía dentro de las 6 (seis) semanas posteriores a la decisión de inspección o decisión de certificación y se presentarán en la oficina de la Compañía en los Países Bajos de acuerdo con el Reglamento de Quejas y Apelaciones de CU (que se puede consultar y descargar en: <http://controlunion.com/en/certifications>).
- 11.4 Las quejas y apelaciones se presentarán por escrito y se efectuarán únicamente en inglés u holandés.
- 11.5 El Principal reconoce que la Compañía puede rechazar una Queja o Apelación y no tramitará dicha Queja o Apelación si el Principal no cumple con la Cláusula 11.3 u 11.4 de estos ToC.
- 11.6 Todas las Quejas y Apelaciones en virtud de esta Cláusula se tramitarán de acuerdo con el procedimiento de Quejas y Apelaciones de CU y la Compañía informará al Principal de la decisión relativa a la Queja o Apelación junto con la motivación de la misma por escrito y dentro de los 3 (tres) meses posteriores a la recepción de la Apelación.
- 11.7 El Principal mantendrá registros e informará a la Compañía cualquier queja con respecto a aquellos aspectos de los productos o el sistema de gestión cubiertos por el Acuerdo de Servicio.
- 11.8 Las Partes se esforzarán por resolver amigablemente cualquier conflicto que surja o esté relacionado con el Acuerdo de Servicio. En caso de que no se llegue a una solución amistosa con respecto a dichos conflictos, todas las disputas que puedan surgir entre el Cliente y la Compañía se llevarán ante el tribunal competente de jurisdicción en Rotterdam, Países Bajos, que tendrá jurisdicción exclusiva sobre el asunto, a menos que las Partes acuerden entre sí otro tribunal competente.
- 11.9 El Acuerdo de Servicio entre el Principal y la Compañía se regirá, interpretará y aplicará de conformidad con las leyes de los Países Bajos, sin tener en cuenta las normas del conflicto de leyes.
- 11.10 Además de los montos e intereses pendientes adeudados a la Compañía, la Compañía tiene derecho a reclamar todos los costos con respecto al pago vencido, como los gastos de cobranza. Los gastos de cobranza se fijan en el 15% del reclamo pendiente con un mínimo de € 500.00.
- 11.11 La Compañía quedará eximida de toda responsabilidad, daño o gasto, a menos que la demanda se presente dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha de ejecución, por parte de la Compañía, del Servicio que da lugar a dicha reclamación; o, en el caso de cualquier supuesto incumplimiento, dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha en que dicho Servicio debería haberse completado.
- 12. Fuerza mayor**
- 12.1 Ninguna de las Partes será responsable ante la otra Parte por algún retraso en el cumplimiento o incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud del Acuerdo de Servicio, en la medida en que dicho retraso o incumplimiento no haya podido preverse o ser provisto por la Parte afectada (en adelante: la "Parte afectada"), incluyendo, pero no limitado a:
- i. actos de Dios (incluidos, entre otros, incendios, explosiones, terremotos, sequías, maremotos e inundaciones);
 - ii. disturbios, guerra (civil), hostilidades (se declare o no la guerra), invasión, acto de terrorismo, movilización, requisa, piratería, rebelión, revolución, insurrección del poder militar o usurpación;
 - iii. epidemias;
 - iv. desastres marítimos o aéreos;
 - v. cualquier huelga nacional o estatal, cierres patronales u otras dificultades laborales y escasez;
 - vi. escasez o incapacidad para obtener transporte;
 - vii. cualquier solicitud, control o intervención del gobierno, requisito o interferencia;
 - viii. fallas de las compañías de servicios públicos (tales como: proveedores de servicios de telecomunicaciones, internet, gas o electricidad)
- 12.2 La Parte cuyo desempeño se vea afectado por un evento descrito en la Cláusula 12.1 deberá:
- i. notificar de inmediato a la otra Parte por escrito sobre el evento de Fuerza Mayor y la causa y la probable duración de cualquier retraso consecuente o incumplimiento de sus obligaciones; y
 - ii. hacer todos los esfuerzos razonables para evitar o mitigar los efectos del evento de Fuerza Mayor y continuar o reanudar la ejecución de sus obligaciones afectadas, tan pronto como sea razonablemente posible.
- 12.3 Si el evento de Fuerza Mayor continúa por más de 60 días después de la fecha en que ocurrió, cada Parte puede rescindir el Acuerdo de Servicio dando aviso por escrito de al menos 10 días a la otra Parte.

13. Renuncia

13.1 Salvo que se disponga lo contrario en el Acuerdo de Servicio, el incumplimiento por cualquiera de las Partes para ejercer o cualquier retraso en el ejercicio de cualquiera de sus derechos o recursos previstos en este Acuerdo de Servicio (incluidos estos Términos de Contrato) o previstos por las leyes aplicables, no constituirán una renuncia a sus derechos o recursos o cualquier otro derecho o recurso, ni impedirá o restringirá cualquier ejercicio posterior de sus (otros) derechos o recursos.

14. Comunicación

14.1 Todos los avisos y otras comunicaciones en virtud del Acuerdo de Servicio se efectuarán en holandés o inglés.

14.2 Todas las notificaciones y otras comunicaciones requeridas o permitidas en virtud del Acuerdo de Servicio se considerarán debidamente entregadas si se entregan personalmente, por servicio de Courier a nivel nacional reconocido, se transmiten por fax o correo electrónico.

14.3 Cualquier notificación o comunicación que se dé en virtud de este Acuerdo de Servicio se enviará a la dirección establecida en el Acuerdo de Servicio.

14.4 Cualquier cambio de dirección por cualquiera de las Partes se comunicará a la otra Parte.

14.5 No obstante, lo anterior, la Compañía puede proporcionar cualquier Documento en formato electrónico (incluido su sitio web).