

Versión: 6  
Fecha: agosto de 2025

## Términos y condiciones para los Servicios de Evaluación de la Conformidad

### 1. APLICABILIDAD

1.1 Estos Términos y condiciones (TyC) se aplicarán y formarán parte integrante del Contrato, incluidas todas las relaciones contractuales que surjan del mismo y los Servicios que se presten en virtud del mismo. Cualquier término y condición general o especial del Cliente queda expresamente rechazado y no se aplicará al Contrato ni a la prestación de los Servicios, incluso si se adjunta, se menciona o se imprime en cualquier orden de compra, confirmación de pedido, correo electrónico o cualquier otro documento o comunicación del Cliente o procedente de este. Estos TyC prevalecerán sobre cualquier otro término y condición implícito en el comercio, la aduana, la práctica industrial o el curso de las negociaciones. Estos TyC prevalecerán sobre cualquier otro término y condición implícito en el ámbito comercial, prácticas habituales, prácticas de la industria o el curso de las negociaciones.

### 2. DEFINICIONES

Los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

«**Organismo de acreditación**» se refiere al organismo que acredita a CUC (según corresponda), conforme a los requisitos de las normas ISO/IEC 17021-1, para certificar los sistemas de gestión de terceros frente a los requisitos de certificación del sistema de gestión, y/o ISO/IEC 17065 para certificar la conformidad de productos, procesos o Servicios frente a los requisitos de certificación de productos, y/o ISO/IEC 17020 declarar la conformidad de productos, procesos o Servicios contra los requisitos de inspección.

«**Afiliada**» significa, en relación con una persona, cualquier empresa u otra entidad, sea o no una persona jurídica, que directa o indirectamente controle, esté controlada por o esté bajo control conjunto con esa persona, donde «control» de una empresa o entidad significa: (a) la propiedad directa o indirecta del cincuenta por ciento (50%) o más del capital de dicha empresa o entidad, o (b) en ausencia de tal participación accionaria, el poder sustancial para dirigir o determinar la dirección de la gestión y establecer las políticas de dicha empresa o entidad.

«**Contrato**» se refiere al Contrato entre CUC y el Cliente para la prestación de Servicios, que consiste únicamente en: (a) la Oferta, firmada por ambas Partes; (b) estos TyC; y (c) los Documentos Normativos.

«**Solicitud**» se refiere a la solicitud completada y enviada por el Cliente o en su nombre para la prestación de un Servicio específico, utilizando el formulario de solicitud designado para el Esquema de Certificación correspondiente.

«**Ley**» significa, en relación con una persona, todas y cada una de las leyes, derecho común [common law], estatutos, legislación secundaria, directivas, reglamentos, resoluciones, guías oficiales y códigos de buenas prácticas, normativa civil, penal o administrativa, avisos, sentencias, decretos, órdenes o fallos de cualquier autoridad que tengan fuerza de ley y sean aplicables a dicha persona o a las actividades que realice, según sean modificadas, ampliadas o promulgadas nuevamente, incluyendo toda la reglamentación subordinada que se dicte al amparo de las mismas.

«**Certificado**» se trata del documento emitido por o en nombre de CUC que acredita que el Objeto ha sido evaluado y se ha determinado que cumple con las condiciones y/o requisitos del Esquema de Certificación.

«**Requisitos para organismos de certificación**» se refiere a todas y cada una de las normas, reglamentos, requisitos, estándares (incluidas las normas ISO pertinentes y sus documentos asociados) y términos y condiciones de acreditación y/o certificación que rigen la prestación de los Servicios.

«**Decisión de certificación**» se refiere a la decisión tomada por CUC o en su nombre, tras un proceso de evaluación y revisión, para otorgar (o no otorgar), mantener, renovar, suspender o retirar un certificado, o para ampliar (o no ampliar) o reducir las actividades u otros elementos del alcance de la certificación del Cliente.

«**Marca de certificación**» se refiere a la marca y/o logotipo que se utiliza para indicar que se han cumplido los requisitos de la Norma de Certificación con respecto al Objeto.

«**Esquema de certificación**» se refiere a un conjunto completo de reglas, requisitos (técnicos y de otro tipo), procedimientos estándar y/o políticas desarrollados y adoptados por el Propietario del Esquema y que se aplican a la certificación o evaluación de la conformidad del Objeto.

«**Norma de certificación**» se refiere al documento pertinente que describe los requisitos que debe cumplir el objeto para obtener o mantener la certificación de conformidad con el esquema de certificación.

«**Reclamo**» todas y cada una de las reclamaciones, demandas, causas de acción, juicios, procedimientos, recursos, multas, sanciones, impuestos, pérdidas, sentencias, embargos, responsabilidades, indemnizaciones, costes, indemnizaciones, daños y perjuicios (incluidos los daños punitivos y/o ejemplares) o gastos de cualquier tipo y naturaleza (incluidos los honorarios razonables de abogados y otros gastos relacionados con la defensa jurídica).

«**Cliente**» se refiere a la entidad identificada en el Contrato como la contraparte de CUC en el Contrato.

«**Material del Cliente**» se refiere a toda información, documentos, retroalimentación, aportaciones, datos, registros, análisis o muestras del Cliente y/o sus Afiliados o relacionados con ellos que CUC y/o sus representantes consideren necesarios o importantes para realizar sus obligaciones conforme al Contrato y los requisitos para organismos de certificación. Incluyendo, sin limitación, la evaluación del cumplimiento de la norma de certificación y de otros documentos normativos.

«**Información confidencial**» se refiere a toda la información (incluyendo datos personales), sin importar su naturaleza, forma o medio de transmisión (ya sea por escrito, verbalmente mediante demostración, por medios electrónicos o en un medio tangible, visual o legible por máquina), que el Divulgador proporcione al Receptor conforme al Contrato o en virtud del mismo (a) en relación con finanzas, impuestos o contabilidad, operaciones y procesos comerciales, composición de productos, relaciones comerciales, Clientes, proveedores, empleados y Clientes potenciales, oportunidades de mercado, estrategias y técnicas de *marketing*, estrategias comerciales, planes de negocios, derechos de propiedad intelectual (IPR, por sus siglas en inglés), secretos comerciales y *know how*; (b) que esté claramente designada como confidencial o equivalente; y (c) que se derive de la información mencionada en los apartados (a) y (b) anteriores.

«CUC» es la entidad de Control Union que se identifica en el Contrato como la contraparte del Cliente.

«Indemnizados por CUC» véase en la cláusula 11.4.

«Parte Reveladora» es la Parte y/o sus Representantes que divulgan Información Confidencial al Receptor conforme al Contrato.

«Gastos» se refiere a cualquier costo y gasto razonable y documentado relacionado con visas, viajes, alojamiento, seguro de viaje y/o seguro adicional en el país en que incurra CUC y/o sus Representantes en la prestación de los Servicios.

«Honorarios» es la compensación por los Servicios según lo establecido en el Contrato.

«Evento de fuerza mayor» se refiere a cualquier circunstancia fuera del control razonable de una de las Partes que les impide cumplir (a tiempo) con sus obligaciones de este Contrato, que no sea consecuencia por culpa o negligencia de la parte afectada y que esta no haya podido evitar mediante el ejercicio de la diligencia debida. Esto incluye, sin limitación: casos fuerza mayor, inundaciones, sequías, terremotos u otros desastres naturales; epidemias o pandemias; ataques terroristas, guerras civiles, disturbios o revueltas, guerras, amenazas o preparativos de guerra, conflictos armados; imposición de sanciones, embargos o ruptura de relaciones diplomáticas; contaminación nuclear, química o biológica o explosión sónica; cualquier ley o medida adoptada por un gobierno, organismo de acreditación o autoridad pública, incluyendo, sin limitación, la imposición de restricciones, cuotas o prohibiciones a la exportación o importación; derrumbe de edificios, incendios, explosiones o accidentes; cualquier conflicto laboral o comercial, huelgas, paros industriales o cierres patronales; interrupción o fallo de los Servicios públicos, de telecomunicaciones o de Internet; y ciberataques que causen una interrupción significativa de las operaciones comerciales.

«Práctica de la industria» se refiere, respecto de las actividades: (a) a las prácticas, métodos y actos aplicados, y (b) al grado de cuidado y habilidad que se ejercería de manera razonable y habitual; en cada caso, por organismos de certificación debidamente reconocidos dedicados al mismo tipo de actividad bajo circunstancias y condiciones idénticas o sustancialmente similares, o aquellas prácticas, métodos y actos prescritos por el organismo de acreditación o asociaciones sectoriales de prestigio internacional, como TIC Council e ISO (según sean aplicables a la prestación de los Servicios).

«Evento de insolvencia» se refiere a (a) la presentación de una solicitud o la emisión de una orden o la aprobación de una resolución efectiva para la liquidación; (b) la insolvencia o bancarrota conforme a lo dispuesto en cualquier ley de insolvencia o bancarrota; (c) el inicio de cualquier procedimiento conforme a lo dispuesto en cualquier ley de insolvencia o bancarrota o cualquier ley de alivio de deudores, sin que dicho procedimiento sea retirado o cancelado en un plazo de treinta (30) días a partir de su inicio; o (d) el nombramiento de un administrador judicial de la empresa o los bienes.

«Derechos de propiedad intelectual (Siglas en inglés IPR)» se refiere a invenciones, patentes, marcas comerciales, marcas de Servicio, nombres comerciales, nombres de dominio, derechos de autor (incluidos los derechos sobre programas informáticos), derechos morales, derechos sobre diseños en cualquier forma, derechos sobre bases de datos, derechos sobre topografías, modelos de utilidad y cualquier otro derecho de propiedad intelectual y licencia sobre dichos derechos: en cada caso, ya sea registrado o no registrado, incluyendo todas las solicitudes (y los derechos a solicitar y obtener), renovaciones o extensiones de estos derechos, así como los derechos a reclamar prioridad sobre los mismos y todos los derechos similares o equivalentes o formas de protección que subsistan o subsistirán, ahora o en el futuro, en cualquier parte del mundo.

«Cuotas de membresía» son las tarifas (periódicas) de licencia, membresía o administración que se deben pagar (en última instancia) al Propietario del Esquema en relación con el Esquema de Certificación correspondiente.

«No conformidad» se refiere al incumplimiento de un requisito de la Norma de Certificación que debe resolver el Cliente para obtener y/o mantener el Certificado del Objeto.

«Documentos normativos» se refiere a los Documentos del Esquema y los Procedimientos en conjunto.

«Objeto» es el producto, proceso, Servicio o sistema (de gestión) específico con respecto al cual se prestan (o se prestarán) los Servicios, tal y como se designa en el Contrato.

«Oferta» se refiere a una oferta (carta), estimación, propuesta, licitación y/o cotización emitida por CUC o en su nombre, ya sea en esos tipos de documentos, mediante un Contrato de Servicios o cualquier otro instrumento legal que CUC considere aceptable, donde se especifiquen, sin limitación, el Objeto, el alcance de los Servicios, las Tarifas, así como la identificación e incorporación de los Documentos Normativos pertinentes y estos TyC.

«Parte» se refiere individualmente a CUC o al Cliente, y «Partes» se refiere colectivamente a CUC y al Cliente.

«Leyes de privacidad» son: (a) el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (es decir, el Reglamento general de protección de datos); y (b) cualquier otra ley relativa al tratamiento de datos personales. Términos como «Responsable del tratamiento», «Datos personales» y «Tratamiento» tendrán el significado que se les atribuye en las Leyes de Privacidad.

«Procedimientos» se refiere a las políticas, procedimientos y prácticas establecidas por CUC en relación con la ejecución de los Servicios, tal y como se incorporan en el Contrato y que pueden incluir el Reglamento de Inspección aplicable y el Manual de Procedimientos de Reclamaciones y Apelaciones.

«Receptor» se refiere a una Parte y/o sus Representantes que reciben Información Confidencial conforme al Contrato.

«Reporte o Informe» es un informe emitido o puesto a disposición del Cliente en relación con la prestación de los Servicios.

«Representantes» se refiere, con respecto a una Parte, a las Afiliadas de dicha Parte y/o a los directores, administradores, empleados, agentes y asesores de dicha Parte y/o sus Afiliadas. En el caso de CUC, también se incluye: (a) cualquier subcontratista y/o Afiliada local contratada por CUC para prestar los Servicios (o cualquier parte de los mismos); y (b) los respectivos directores, administradores, empleados, agentes y asesores de dicho subcontratista y/o Afiliada local.

«Documentos del esquema» son todos los documentos que regulan la certificación (proceso) del Objeto como parte del esquema de certificación, incluidos, sin limitación, la Norma de certificación, las Condiciones de uso y los demás documentos a los que se hace referencia en el Contrato.

«Propietario del esquema» se refiere a la persona, organización o entidad responsable de desarrollar y mantener el esquema de certificación.

«Servicios» se refiere a las actividades que CUC proporciona o proporcionará al Cliente, o que se proporcionarán en nombre de CUC, conforme a los Documentos Normativos y/o los Requisitos para Organismos de Certificación, con el fin de investigar, verificar y demostrar si el Objeto sigue cumpliendo los requisitos pertinentes de la Norma de Certificación y otros Documentos Normativos, tal

y como se especifica con más detalle en el Contrato, incluidas actividades tales como pruebas, inspecciones, exámenes y evaluaciones de conformidad. Los Servicios pueden incluir el suministro de ciertos Servicios de software al Cliente para su uso.

«**Suspensión**» es la revocación temporal de un Certificado, ya sea para todo el alcance especificado del Certificado o solo una parte de él.

«**Impuestos**» véase la cláusula 10.6.

«**TyC**» son los términos y condiciones de los Servicios de certificación.

«**Condiciones de uso**» se refiere a los términos y condiciones que regulan el uso de las marcas de certificación por parte del Cliente.

«**Retiro**» es la revocación permanente o cancelación de un Certificado.

«**Lugar de trabajo**» se refiere a la oficina, instalación, local, ubicación, puerto, embarcación, barcaza y/o cualquier otro lugar donde se prestarán (parte de) los Servicios, excluyendo las oficinas, locales, ubicaciones y/o cualquier otro lugar de trabajo de CUC o sus Representantes.

### 3. OFERTA, CONTRATO Y PLAZO

- 3.1. A menos que en la Oferta se establezca explícitamente lo contrario, la Oferta y cualquier propuesta dentro de la Oferta tendrán una validez de treinta (30) días a partir de la fecha de emisión. Si CUC no recibe la aceptación de la Oferta por parte del Cliente dentro del plazo mencionado, tendrá derecho a modificar las Tarifas cotizadas y las condiciones establecidas en la misma. CUC no estará obligada por los errores u omisiones manifiestos contenidos en la Oferta.
- 3.2. Tras la presentación de una Oferta por parte de CUC al Cliente, el Contrato entrará en vigor únicamente cuando: (a) CUC reciba una indicación por escrito por parte del Cliente en la que este dé su conformidad con el contenido de la Oferta y del Contrato en general; (b) a la firma del Cliente en los campos de firma establecidos para el Cliente y/o cualquier otra parte del Contrato; y (c) a la firma de CUC en los campos de firma establecidos para CUC y/o cualquier otro componente del Contrato. Todos los elementos establecidos en los apartados (a) a (c) anteriores podrán transmitirse electrónicamente y podrán ser firmados digitalmente por cualquiera de las Partes.
- 3.3. Los Documentos Normativos se aplicarán al Contrato y formarán parte integrante del mismo.
- 3.4. A menos que se termine anticipadamente de conformidad con las disposiciones del Contrato, el Contrato permanecerá en pleno vigor y efecto: (a) por el período indicado en el Contrato; o (b) en ausencia de tal periodo, será por un periodo de un (01) año desde la fecha que el Contrato entra en vigor.
- 3.5. El Contrato se renovará automáticamente por el mismo período del plazo inicial una vez que expire el plazo inicial o cualquier período de renovación, según sea el caso, salvo que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su intención de dar por terminado el Contrato con al menos noventa (90) días de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo inicial o del período de renovación correspondiente.

### 4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 4.1 CUC cumplirá con sus obligaciones conforme al Contrato, incluyendo la prestación de los Servicios de acuerdo con: (a) las disposiciones del presente Contrato; (b) la Ley; (c) los Requisitos para Organismos de Certificación; y (d) en la medida en que sean aplicables y no entren en conflicto con los requisitos de las cláusulas 4.1(a) a 4.1 (c), los Procedimientos y las Buenas Prácticas Industriales.
- 4.2 CUC determinará, con sujeción a los Requisitos para Organismos de Certificación, cuáles de sus Representantes prestarán los Servicios. CUC: (a) hará todo los esfuerzos razonables por garantizar que dichos Representantes: (i) estén debidamente cualificados, capacitados y sean competentes para prestar los Servicios con toda la habilidad, cuidado y diligencia razonables; y (ii) cumplan todos los requisitos de salud y seguridad en el Lugar de Trabajo que el Cliente haya notificado oportunamente a CUC de conformidad con la cláusula 5.9; (b) mantendrá el control general de sus Representantes en todo momento, de modo que estos no se consideren empleados, agentes o contratistas del Cliente; y (c) será responsable en todo momento de todos los actos u omisiones de sus Representantes.
- 4.3 Si y en la medida en que los Requisitos para Organismos de Certificación lo permitan, CUC podrá, a su razonable discreción, subcontratar o delegar la prestación de los Servicios (o cualquier parte de los mismos) a un tercero, sin la aprobación previa del Cliente, siempre que (a) informe al Cliente de sus actividades de subcontratación en relación con los Servicios; y (b) ejerza la habilidad y el cuidado razonables en la selección y el nombramiento de dichos terceros para garantizar que CUC pueda gestionar a estos terceros de conformidad con los Requisitos para Organismos de Certificación y cumplir con sus obligaciones bajo el Contrato en la prestación de los Servicios. Sin perjuicio del derecho de CUC a subcontratar o delegar los Servicios a un tercero, CUC seguirá siendo responsable de todos los actos y omisiones de los terceros contratados y/o retenidos por CUC y de los actos y omisiones de los empleados o contratados por dichos terceros como si fueran propios.
- 4.4 CUC hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con las fechas de entrega y plazos de ejecución (si los hubiera) establecidos en el Contrato. Las fechas de entrega y plazos de ejecución no se considerarán plazos fijos, a menos que (a) se establezca expresamente lo contrario en el Contrato; o (b) los Requisitos para Organismos de Certificación exijan que los Servicios se presten y/o completen dentro de un plazo determinado o antes de una fecha límite específica. En ninguna circunstancia CUC o cualquiera de sus Representantes será responsable por cualquier Reclamación que sea interpuesta en contra, o incurrida, sostenida o sufrida por el Cliente o cualquiera de sus Representantes y que alegue o se base en el incumplimiento de CUC de las fechas de entrega, plazos de ejecución o fechas límite acordadas, salvo en la medida en que dicha Reclamación se base en conducta imprudente o dolosa de CUC.
- 4.5 Nada de lo dispuesto en el Contrato tiene por objeto inducir o requerir que CUC o cualquiera de sus Representantes actúe de manera incompatible, o en violación o prohibición con los Documentos Normativos, los Requisitos para Organismos de Certificación o la Ley.
- 4.6 Bajo ninguna circunstancia el Cliente o cualquiera de sus Representantes obligará a CUC o a cualquiera de sus Representantes a firmar ninguna indemnización, renuncia u otros compromisos o Contratos específicos del sitio (de cualquier tipo). El Cliente o cualquiera de sus Representantes tampoco podrá solicitar que se firme ningún compromiso o Contrato de este tipo, y si, no obstante, se firman dichos instrumentos, se considerarán nulos e inválidos desde el principio. El Cliente se asegurará de que el propietario u

- operador del Lugar de Trabajo no exija a los Representantes de CUC que firmen una indemnización, renuncia u otros compromisos o acuerdos específicos del lugar (de cualquier tipo), y si, no obstante, se firman dichos instrumentos, el Cliente asumirá toda la responsabilidad y exposición derivadas de los mismos e indemnizará, liberará de toda responsabilidad y defenderá a los Indemnizados de CUC por cualquier responsabilidad que se derive de dichos instrumentos.
- 4.7 El desempeño de los Servicios por parte de CUC y los Reportes y/o Certificados suministrados por CUC o en su nombre al Cliente o a cualquiera de sus Representantes serán exclusivamente para uso y beneficio del Cliente. Los Reportes y Certificados no podrán, y el Cliente acepta que los Reportes y Certificados no podrán, ser utilizados o servir de base para ningún otro propósito o por ninguna persona distinta al Cliente sin el acuerdo previo y expreso por escrito de CUC y bajo los términos adicionales que CUC pueda razonablemente requerir. Ni CUC ni ninguno de sus Representantes serán responsables del uso o la dependencia que terceros hagan de los Reportes y/o Certificados, a menos que CUC haya aceptado expresamente el uso o la dependencia de los Reportes por parte de dichos terceros y siempre que se cumplan las condiciones adicionales. El Cliente indemnizará, liberará de toda responsabilidad y defenderá a los indemnizados de CUC frente a cualquier reclamación que se presente contra ellos, o que estos incurran, sufran o padezcan, y que alegue o se base en cualquier uso o dependencia de los reportes por parte de un tercero, salvo en la medida en que dicha reclamación se base en una conducta imprudente o indebida por parte de CUC.
- 4.8 El Cliente reconoce que CUC, ya sea al celebrar el Contrato o al prestar los Servicios, no sustituye al Cliente ni a ningún tercero, ni los exime de ninguna de sus obligaciones, ni asume, reduce, deroga o se compromete a cumplir ninguna obligación del Cliente para con terceros ni ninguna obligación de terceros para con el Cliente.
- 4.9 CUC no tendrá ninguna obligación de actualizar ningún informe después de su emisión, salvo que se especifique lo contrario en el Contrato o que los Requisitos para Organismos de Certificación le exijan a CUC.
- 4.10 Cada reporte, observaciones y hallazgos que contengan se relacionan exclusivamente con el Objeto evaluado y/o certificado y solo reflejan la revisión y/o análisis de CUC del Material del Cliente y, según sea el caso, de cualquier otra información, documentos y/o materiales existentes u obtenidos al momento de la prestación de los Servicios únicamente. Los hallazgos y/o observaciones de CUC no serán interpretados bajo ninguna condición o circunstancia como una garantía respecto del futuro cumplimiento de los requisitos del Estándar de Certificación.
- 4.11 Si así lo exige la ley, CUC podrá divulgar los reportes a una autoridad gubernamental o agencia pública encargada de hacer cumplir la ley. Cuando los Documentos Normativos y/o los Requisitos para Organismos de Certificación exijan que CUC entregue y/o divulgue cualquier Informe, Certificado y/o Material del Cliente a un tercero designado (incluyendo, sin limitación, al Propietario del Esquema y/o al Organismo de Acreditación), se considerará que CUC está irrevocablemente autorizado por el Cliente para entregar o divulgar dicho Informe, Certificado y/o Material del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que cierta información relacionada con su certificación (que puede incluir, sin limitación, el nombre, los datos de contacto, la Norma y/u Objeto para el que se expide el Certificado, el alcance de la certificación, el estado y/o la validez (período) del Certificado y las Decisiones de Certificación, etc.) se hará pública (por lo general, a través del sitio web del Propietario del Esquema). CUC y sus Representantes no se harán responsables de ninguna Reclamación que se presente contra el Cliente, en la que este incurra, sufra o padezca como resultado de cualquier entrega, divulgación y/o publicación realizada por su parte basándose en la cláusula 4.11.
- 4.12 CUC y sus Representantes no son asesores ni consultores del Cliente y no tendrán responsabilidad alguna en tal calidad.
- 4.13 Mientras se preste cualquier Servicio en un Lugar de Trabajo, CUC hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que sus Representantes deban cumplir con todos los requisitos de seguridad y salud aplicables, así como con las normas y reglamentos de salud, seguridad, medio ambiente y las regulaciones que el Cliente les haya notificado oportunamente de conformidad con la cláusula 5.9. CUC podrá suspender o cancelar la prestación de cualquier Servicio, sin responsabilidad alguna y por costo y riesgo del Cliente, si el Lugar de Trabajo y/o las circunstancias en las que se prestarán los Servicios suponen, a juicio razonable de CUC, un riesgo para la salud, la seguridad o el medio ambiente.
- 4.14 CUC podrá conservar el Material del Cliente (incluida la Información Confidencial del Cliente) en sus archivos de conformidad con la política de retención aplicable establecida por los Requisitos para Organismos de Certificación y/o la Ley, el periodo que resulte mayor. Además, si se ha iniciado algún litigio, Reclamación, negociación u otra acción relacionada con el Material del Cliente (incluida la Información Confidencial del Cliente) antes de que expire el periodo de retención, dicho material podrá conservarse hasta que finalice la acción y se resuelvan todas las cuestiones derivadas de ella, asimismo, hasta que se haya resuelto por completo cualquier litigio, Reclamación, negociación u otra acción. CUC destruirá (en la medida en que sea técnicamente posible) todo el Material del Cliente al final del periodo de retención, excepto las copias del Material del Cliente creadas automáticamente por los sistemas de archivo o copia de seguridad de CUC.
- 4.15 Cualquier afirmación, acuerdo o comentario verbal (incluidos, sin limitación, los relativos al proceso de certificación o a una Decisión de Certificación) no serán vinculantes en modo alguno para CUC ni para sus Representantes.
- 4.16 A menos que se acuerde expresamente lo contrario en el Contrato, CUC facilitará los Reportes y Certificados al Cliente en formato digital, ya sea a través de su portal web o por correo electrónico. Si el Cliente desea obtener copias impresas de estos Reportes y/o Certificados, CUC podrá cobrar al Cliente por dichas copias impresas (más los gastos de envío). El Cliente es responsable de descargar las copias de los Reportes y Certificados que se le facilitan a través del portal web de CUC.
- 5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**
- 5.1 Se considera que el Cliente ha investigado y está de acuerdo con el contenido del Esquema de Certificación y todos los Documentos Normativos antes de celebrar el Contrato. Se puede acceder a los Documentos del Esquema en el sitio web del Propietario del Esquema y se facilitarán de forma electrónica previa solicitud por escrito del Cliente.
- 5.2 El Cliente tiene la responsabilidad de: (a) determinar si la certificación según la Norma de Certificación del Esquema de Certificación y las disposiciones de los Servicios satisface sus necesidades, objetivos y estrategias comerciales; (b) implementar el Esquema de Certificación; (c) lograr la conformidad con los requisitos de la Norma de Certificación y cumplir con los demás Documentos Normativos; (d) demostrar y/o evidenciar, cuando corresponda, el cumplimiento de estos requisitos; y (e) seguir cumpliendo dichos requisitos.
- 5.3 Cualquier software se proporciona «tal cual», «donde está», sin garantía de ningún tipo. CUC podrá ajustar el contenido y el alcance del software en cualquier momento y dejar temporalmente fuera de Servicio la totalidad o parte del software por motivos de

- mantenimiento u otras formas de Servicio. En relación con cualquier software puesto a disposición del Cliente por CUC o en su nombre en relación con los Servicios, el Cliente deberá proteger adecuadamente sus sistemas e infraestructura y mantenerlos debidamente protegidos.
- 5.4 El Cliente reconoce que: (a) ni CUC ni ninguno de sus Representantes cumplen la función de asegurador o garante en lo que respecta a la idoneidad, calidad, comerciabilidad, adecuación para el fin previsto, cumplimiento o funcionamiento del Objeto, y que no tienen ninguna obligación de hacer referencia o informar sobre ningún hecho o asunto que esté fuera del ámbito de la Norma de Certificación; (b) los Servicios no son exhaustivos y no están necesariamente diseñados ni destinados a abordar todas las cuestiones relacionadas con la calidad, la seguridad, el funcionamiento o el estado del Objeto, y no reflejan todas las normas o requisitos que puedan aplicarse a dicho Objeto; (c) los Servicios no constituyen una auditoría de cumplimiento legal o normativo, y CUC y sus Representantes no tienen la obligación de revisar el cumplimiento por parte del Cliente de ningún requisito legal y/o regulatorio, salvo aquellos requisitos regulatorios que puedan adoptarse en la Norma de Certificación; (d) cualquier violación o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones conforme al Contrato puede afectar al ejecución (oportuno) de los Servicios y puede resultar en trabajo y gastos adicionales por los que el Cliente deberá compensar a CUC según la cláusula 10.
- 5.5 El Cliente es responsable de la veracidad e integridad de la Solicitud y de todo el Material del Cliente. El Cliente reconoce que CUC y sus Representantes pueden basarse en la Solicitud y el Material del Cliente sin tener la obligación de confirmar o verificar la veracidad, integridad o autenticidad de los mismos. El Cliente será responsable de cualquier Reclamación que se presente contra CUC, o que esta incurra, sufra o padezca, como resultado de, o en relación con, la falsedad o incompletitud de la Solicitud o del Material del Cliente.
- 5.6 El Cliente es responsable de ejercer su propio criterio independiente con respecto a cualquier información, comentarios, Reportes y/u otros resultados proporcionados por CUC o sus Representantes. El Cliente es y seguirá siendo responsable y obligado, sin limitación alguna, de las decisiones que tome basándose en dicha información, comentarios, Reportes u otros resultados, en la medida en que desee apoyarse en ellos y/o utilizarlos.
- 5.7 El Cliente, por su cuenta y cargo, cooperará plenamente y de manera oportuna en todos los asuntos relacionados con los Servicios y se compromete a: (a) responder con prontitud a cualquier consulta realizada por CUC y cualquiera de sus Representantes en relación con la certificación del Objeto; (b) proporcionar toda la cooperación que sea razonablemente necesaria para la ejecución adecuada y oportuna de cualquier evaluación de conformidad, prepararse adecuadamente para dichas evaluaciones y poner a disposición Representantes suficientemente competentes para dichas evaluaciones y otras actividades realizadas por o en nombre de CUC; (c) proporcionar todo el acceso necesario a los Lugares de Trabajo pertinentes para el alcance de la certificación del Cliente; (d) proporcionar oportunamente a CUC y a sus Representantes todo el Material del Cliente; (e) implementar con prontitud cualquier cambio en los requisitos de la Norma de Certificación en conformidad con las disposiciones de los Documentos Normativos; (f) tomar con prontitud todas las medidas necesarias para eliminar o remediar cualquier circunstancia o acontecimiento fuera del control razonable de CUC que pudiera obstaculizar o impedir la prestación de los Servicios; y (g) permitir y colaborar plenamente con los observadores (incluyendo, pero no limitándose, a los Organismos de Acreditación y/o los Propietarios de Esquemas o cualquier agente (de auditoría) designado por los Organismos de Acreditación o los Propietarios de Esquemas, o un auditor pasante o empleado de CUC).
- 5.8 El Cliente es el único responsable del cuidado, la custodia y el control de los Lugares de Trabajo, sin importar si estos son propiedad y/o están operados por el Cliente o por un tercero. El Cliente reconoce que tiene el deber de cuidar a los Representantes de CUC, en todo momento en que estén presentes en el Lugar de Trabajo para los fines del Contrato. El Cliente se asegurará de que el Lugar de Trabajo y todas las operaciones, procesos y actividades que se realicen en dicho Lugar de Trabajo cumplan con todas las Leyes relativas a la salud y la seguridad, y tomará las medidas y acciones adecuadas para garantizar la seguridad y el bienestar de los Representantes de CUC en todo momento mientras se encuentren en el Lugar de Trabajo. El Cliente facilitará a los Representantes de CUC: (a) un entorno de trabajo seguro; (b) un lugar de trabajo seguro y adecuado para realizar la evaluación.
- 5.9 Antes de que los Representantes de CUC acudan a cualquier Lugar de Trabajo, el Cliente deberá informarles de: (a) todas las normas y reglamentos de salud y seguridad aplicables, así como otros requisitos de seguridad razonables que puedan aplicarse en el Lugar de Trabajo; (b) todos los peligros para la salud y la seguridad relevantes que existan o puedan surgir en el Lugar de Trabajo.
- 5.10 Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, el Objeto permanecerá en todo momento bajo el riesgo del Cliente y dicho riesgo no se transferirá a CUC, independientemente de si el Objeto ha sido certificado por CUC.
- 5.11 Cuando los Documentos Normativos exijan el muestreo de productos, el Cliente deberá proporcionarlos y/o permitir que CUC y sus Representantes tomen muestras de los productos. Si se requiere el análisis de muestras por parte de un laboratorio externo: (a) se entiende que CUC transmita los resultados de dicho análisis sin asumir responsabilidad alguna por su exactitud; (b) dichos análisis se realizarán por cuenta y riesgo del Cliente, independientemente de si el laboratorio externo ha sido contratado por el Cliente o por CUC; y (c) el Cliente pagará y/o reembolsará todos los costos de los análisis, incluidos todos los costos relacionados con el envío, la importación, la exportación, el despacho de aduana, la entrega, la destrucción o la devolución de cualquier muestra. CUC no tendrá responsabilidad alguna con respecto al muestreo ni al análisis realizado por terceros, incluyendo, sin limitación, los resultados de los análisis producidos por el laboratorio.
- 5.12 El Cliente informará a CUC, sin demora, sobre cualquier asunto o problema que pueda afectar a la capacidad continua del Objeto para cumplir los requisitos de la Norma de Certificación y/o cualquier otro Documento Normativo, incluyendo, sin limitación, cualquier: (a) una No conformidad mayor o crítica identificada por el Cliente, el Representante del Cliente o cualquier autoridad pública o tercero; (b) incumplimiento (potencial) del Contrato; (c) cambios relacionados con: (i) el Objeto; (ii) los elementos del alcance de la certificación; (iii) el estatus legal, comercial u organizacional o la propiedad del Cliente; (iv) el personal directivo clave, los procesos (operativos), los productos, las líneas de productos o las habilidades; o (v) los datos de dirección y sedes; (d) uso incorrecto y/o no autorizado de un Certificado o Marca de Certificación; (e) otros cambios que puedan influir o impedir la prestación de los Servicios, la validez del Certificado y/o el alcance del Certificado. El Cliente reconoce que cualquier incumplimiento de las obligaciones anteriores puede dar lugar a la Suspensión, Retiro y/o rescisión del Contrato. CUC no será responsable de dicha Suspensión, Retiro y/o rescisión.

- 5.13 El Cliente solo utilizará el Certificado y las Marcas de Certificación: (a) una vez emitido el Certificado; (b) dentro del alcance (existente) establecido en el Certificado; (c) si el Certificado sigue siendo válido; y (d) en conformidad con todas las Leyes, los Documentos Normativos pertinentes (incluidos las Condiciones de Uso) y las instrucciones razonables de CUC y/o del Propietario del Esquema.
- 5.14 El Cliente no podrá, ni permitirá que ningún tercero: (a) distribuya, publique o divulgue de cualquier otra forma (cualquier parte, fragmento o extracto de) algún Informe sin el consentimiento previo y expreso por escrito de CUC y, a menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito, posteriormente solo se podrá distribuir o publicar (según corresponda) dicho Informe en su totalidad; (b) indique que la emisión de un Certificado (renovación) está pendiente; (c) utilice cualquier Certificado o Marca de Certificación para fines ajenos al alcance establecido en el Certificado; (d) en caso de certificación del sistema de gestión, utilice o haga referencia al Certificado o a la Marca de Certificación de alguna manera para indicar o dar a entender la conformidad de un producto, proceso o Servicio; (e) utilice cualquier marca o signo que pueda confundirse con la Marca de Certificación; (d) altere o tergiversar (el contenido de) cualquier Informe o utilice dicho Informe de manera engañosa; (f) publique o proporcione, de cualquier otra forma, declaraciones, información o impresiones sobre la certificación o la prestación de los Servicios que puedan considerarse falsas o engañosas, según el criterio razonable de CUC; (g) asocie su negocio con CUC o sus Representantes, o haga uso alguno de los nombres comerciales, marcas, marcas registradas o logos de CUC o cualquiera de sus Afiliados con fines promocionales o publicitarios, sin su consentimiento expreso previo por escrito (en el que se especifiquen las condiciones para dicha asociación o uso); (h) divulgue cualquier detalle o información específica sobre los Servicios y sobre la forma en que CUC y sus Representantes realizan (han realizado) sus actividades en virtud del Contrato; (i) indique o dé a entender que CUC o sus Representantes están de acuerdo o suscriben cualquier encuesta de calidad, prueba de laboratorio, informe u otros certificados, o que hayan proporcionado cualquier representación o garantía; o (j) utilice el software que CUC haya reconocido dicha deficiencia. Sin perjuicio de, y además de, los demás derechos y recursos que correspondan a CUC, y además de estos, el Cliente deberá, tras la primera solicitud por escrito, rectificar con prontitud cualquier incumplimiento de cualquiera de las obligaciones anteriores de conformidad con las instrucciones especificadas razonablemente por CUC y sus Representantes, a su discreción.
- 5.15 A menos que se acuerde expresamente lo contrario por escrito, el Cliente no realizará copia alguna (del contenido) de cualquier Informe, salvo para su propio uso interno. Cualquier copia de este tipo deberá identificarse claramente como copia y solo podrá reproducirse en su totalidad o según se especifique en los Documentos Normativos pertinentes.
- 5.16 Tras recibir una reclamación por parte de un tercero relacionada con el cumplimiento del Cliente de los requisitos de la Norma de Certificación u otro Documento Normativo, el Cliente deberá: (a) tomar todas las medidas necesarias para investigar dicha reclamación; (b) adoptar y/o aplicar las medidas (correctivas) adecuadas; y (c) documentar y mantener un registro preciso y completo por escrito de: (i) el proceso de investigación; (ii) los hallazgos relevantes obtenidos durante dicho proceso; y (iii) las medidas (correctivas) adoptadas por el Cliente o en su nombre. Asimismo, el Cliente deberá informar a CUC de todas las quejas y poner los mencionados registros a disposición de CUC y de sus Representantes.
- 5.17 El Cliente informará por escrito a CUC sobre cualquier deficiencia (alegada) en la ejecución de los Servicios, sin demora y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se hayan prestado los Servicios en cuestión. Posteriormente, el Cliente proporcionará a CUC y a sus Representantes un plazo y una oportunidad razonables para subsanar la deficiencias (alegadas) dentro de los treinta (30) días posteriores que CUC haya reconocido dicha deficiencia. El Cliente perderá todos los derechos, facultades y recursos relacionados con la deficiencia si no la notifica debidamente a CUC.

## 6. NO CONFORMIDADES

- 6.1 Las No conformidades detectadas se indicarán durante la evaluación y se detallarán en el Informe u otro documento.
- 6.2 Si cualquier No conformidad es detectada, el Cliente deberá presentar a CUC un análisis de la causa raíz y del alcance, así como un plan de acción, y/o implementar correcciones y acciones correctivas efectivas de conformidad con los Documentos Normativos relevantes, según corresponda a las actividades, a satisfacción razonable de CUC.
- 6.3 El Cliente deberá resolver cualquier No conformidad dentro del plazo establecido en los Documentos Normativos o, en ausencia de éstos, dentro del plazo especificado por CUC. Posteriormente, el Cliente deberá proporcionar a CUC evidencia fundamentada que sean satisfactorias para CUC, en la forma y manera prescritas (de ser aplicable), de que las causas y consecuencias de las No conformidades se han resuelto adecuadamente. Para mayor claridad, ninguna queja suspenderá las obligaciones del Cliente mencionadas anteriormente ni prolongará el plazo para resolver las No conformidades. CUC podrá, a su discreción, requerir la realización de una evaluación de vigilancia adicional para evaluar si las No conformidades se han resuelto adecuadamente, a cargo y por cuenta del Cliente. Si, en caso que, a juicio razonable de CUC, el Cliente no puede demostrar que todas las No conformidades se han resuelto adecuadamente dentro del plazo especificado por CUC, CUC podrá, a su razonable discreción, tomar una o más de las siguientes medidas, dependiendo de la urgencia, gravedad e importancia de la No conformidad no resuelta: (a) emitir una advertencia por escrito; (b) realizar una evaluación de vigilancia adicional a cargo y por cuenta del Cliente; (c) aumentar o imponer medidas de control interno más estrictas para el Cliente; (d) aumentar temporalmente la frecuencia de la evaluación a cargo y por cuenta del Cliente; (e) decidir no expedir un Certificado (renovación); (f) emitir una Suspensión; (g) emitir un Retiro; (h) reducir el alcance establecido en el Certificado, y/o (i) publicar o anunciar públicamente que CUC ha tomado alguna de las medidas previstas en la cláusula 6.3, apartados (f), (g) o (h), con respecto al Cliente.

## 7. CERTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO

- 7.1 Sujeto a las condiciones y disposiciones de los Documentos Normativos, CUC emitirá un Certificado con prontitud tras la finalización de la evaluación inicial de conformidad y su determinación de que el Objeto cumple con todos los requisitos de la Norma de Certificación.
- 7.2 CUC podrá condicionar sus Decisiones de Certificación y/o la emisión de cualquier Certificado al pago íntegro por parte del Cliente de las Tarifas, Cuotas de Membresía, Gastos y cualquier otra cantidad pagadera a CUC y sus Representantes.
- 7.3 Cualquier Certificado emitido solo se refiere al alcance que figura en el Certificado. Sin perjuicio de cualquier Suspensión o Retiro posterior, un Certificado será válido durante el período, o hasta la fecha de vencimiento, definidos en los Documentos Normativos o, si no se definen en ellos, en el Certificado.

- 7.4 Los Certificados se otorgan, y en consecuencia también se concede el derecho a utilizar la Marca de Certificación asociada, en carácter no exclusivo. Se pondrán a disposición del Cliente duplicados de los Certificados para su comunicación externa previa solicitud por escrito, y deberán estar claramente identificados como duplicados.
- 7.5 La falta de cooperación con cualquier evaluación (incluidas, entre otras, las auditorías no anunciadas, las auditorías paralelas o las auditorías sombra las que se hacen referencia en las cláusulas 5.6 (f) y 9.5) y/o cualquier uso indebido de la Marca de Certificación, incluyendo cualquier uso que se desvíe de las Condiciones de Uso, constituye un incumplimiento sustancial del Contrato y puede dar lugar a la Suspensión o Retiro y, en última instancia, a la rescisión del Contrato. CUC, sus Representantes y el Propietario del Esquema tienen derecho a publicar una lista de todos los Certificados suspendidos y retirados.
- 7.6 Tras la Suspensión o Retiro, el Cliente deberá inmediatamente: (a) dejar de utilizar o hacer referencia al Certificado y a las Marcas de Certificación; (b) dejar de afirmar, declarar o sugerir que el Objeto está certificado o que el Cliente mantiene la certificación de dicho Objeto; (c) abstenerse de comercializar, vender o distribuir cualquier producto que lleve una Marca de Certificación asociada a dicho producto o a su empaque; y (d) cumplir con todas las instrucciones proporcionadas por CUC o en su nombre y/o por el Propietario del Esquema. Las disposiciones establecidas en la cláusula 7.6 seguirán vigentes tras la expiración del periodo de validez del Certificado y la expiración o rescisión del Contrato.
- 7.7 Si, tras la emisión del Certificado, el Cliente tiene la intención de realizar cualquier cambio en el Objeto que pueda afectar la capacidad continua del mismo para cumplir con la Norma de Certificación correspondiente y/o cualquier otro Documento Normativo, o el alcance indicado en el Certificado, el Cliente deberá informar con prontitud y por escrito a CUC y sus Representantes de los cambios previstos, especificando, sin limitación, los datos que figuran en el Certificado correspondiente. Posteriormente, CUC evaluará y decidirá, a su discreción, si dichos cambios requieren alguna evaluación adicional y/o la prestación de Servicios adicionales. El Contrato y el Certificado correspondiente emitido se aplicarán a cualquier Objeto modificado solo a partir del momento en que el CUC o su Representante, según corresponda, aprueben por escrito el Contrato y dicho Certificado. El hecho de no notificar oportunamente a CUC cualquier cambio previsto en el Objeto podrá dar lugar a la Suspensión o Retiro, o a la imposibilidad de que CUC y/o sus Representantes presten o completen (todos) los Servicios en el plazo acordado y, según corresponda, al posterior retraso en la Decisión de Certificación.
- 8. RECLAMACIONES Y APELACIONES**
- 8.1 Cualquier reclamación o apelación que el Cliente pueda tener deberá presentarse y tramitarse de conformidad con el procedimiento de reclamación y/o apelación correspondiente establecido en el Contrato, en un plazo de seis (6) semanas (a) en caso de reclamación, a partir del día en que el Cliente tuvo conocimiento, o debió haber tenido conocimiento, del hecho o circunstancias que dieron lugar a dicha reclamación; o (b) en caso de apelación, a partir de la fecha de la Decisión de Certificación pertinente.
- 8.2 Las Decisiones de Certificación permanecerán vigentes y surtirán efecto hasta que se dicte la resolución definitiva sobre la apelación. Ni las reclamaciones ni las apelaciones suspenderán alguna de las obligaciones del Cliente establecidas en el Contrato, incluidas, entre otras, las obligaciones de pago del mismo.
- 8.3 La decisión sobre cualquier apelación incluirá la justificación de la misma y será definitiva y vinculante para las Partes.
- 8.4 Cualquier derecho que el Cliente pueda tener, en virtud de una reclamación o apelación presentada oportunamente, caducará si el Cliente no brinda a CUC la oportunidad suficiente para: (a) asistir a cualquier investigación (que sea) realizada por parte del Cliente y/o sus Representantes; o (b) realizar una contra investigación.
- 8.5 El Cliente correrá con sus propios gastos en relación con cualquier reclamación o apelación. Independientemente de la decisión sobre cualquier reclamación o apelación, CUC no tendrá la obligación de reembolsar al Cliente o a sus Representantes ningún gasto ni será responsable de las pérdidas o daños sufridos por los mismos.
- 9. PROCESO DE CERTIFICACIÓN**
- 9.1 A menos que los Documentos Normativos establezcan un proceso de certificación diferente, el proceso de certificación consiste generalmente en: (a) una evaluación inicial para la emisión inicial de un Certificado; (b) una evaluación de recertificación para la emisión repetida del Certificado; y/o (c) una evaluación de vigilancia de acuerdo con los ciclos de certificación del programa de certificación correspondiente.
- 9.2 Las evaluaciones se realizarán, sin limitaciones y además de cualquier otra actividad (que sea) realizada por CUC de conformidad con los Documentos Normativos y/o los Requisitos para Organismos de Certificación, con el fin de determinar si el Objeto cumple (continúa cumpliendo) con la Norma de Certificación y/o cualquier otro Documento Normativo.
- 9.3 CUC tendrá derecho, a su razonable discreción, a realizar evaluaciones de vigilancia adicionales y otras actividades de vigilancia además de las evaluaciones establecidas en la cláusula 9.1 en particular, incluyendo, sin limitación, si se presenta una o más de las siguientes circunstancias: (a) CUC tiene motivos razonables para creer, o ha recibido alguna información de que los requisitos de la Norma de Certificación y/u otros Documentos Normativos ya no se cumplen o que el Cliente ha incumplido sus obligaciones estipuladas en el Contrato; (b) CUC tiene conocimiento de que el Cliente es objeto de una investigación o indagación, de que cualquier organismo gubernamental, administrativo o regulador, ha iniciado un procedimiento de ejecución en relación con cualquier infracción o presunta infracción de carácter penal o fraudulento que implique o esté relacionada con el Objeto; (c) el Organismo de Acreditación o el Propietario del Esquema requiere o recomienda a CUC que realice una evaluación de vigilancia adicional, o si el Documento Normativo o los Requisitos para Organismos de Certificación exigen la realización de dicha evaluación; (d) CUC recibió una reclamación con respecto a la certificación del Objeto, y CUC, a su discreción, considera necesario o recomendable realizar una evaluación de vigilancia adicional para investigar y/o resolver dicha reclamación; (e) se produce un cambio (incluido un cambio en los Documentos de Certificación) que pueda tener un impacto significativo en la certificación proporcionada al Cliente y/o en el alcance del Certificado; o (f) CUC considera necesario o conveniente, a su discreción, realizar una evaluación de vigilancia adicional para evaluar si las No conformidades se han resuelto adecuadamente.
- 9.4 Además, puede requerirse que CUC realice evaluaciones de vigilancia adicionales y/o una evaluación de recertificación: (a) tras una suspensión; (b) con el fin de restablecer un Certificado; o (c) si se produce cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la certificación del Objeto o que pueda influir en el cumplimiento continuo de los requisitos de la Norma de Certificación y/o cualquier otro Documento Normativo (incluidos, sin limitación, cualquiera de los eventos mencionados en la cláusula 5.12).

9.5 El Cliente reconoce que cualquiera de las evaluaciones de conformidad puede realizarse sin previo aviso y puede ser requerida con poca antelación.

#### 10. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

- 10.1 En consideración por la prestación de los Servicios por parte de CUC, el Cliente pagará puntualmente las Tarifas y reembolsará a CUC cualquier Gasto. A menos que se establezca expresamente lo contrario en el Contrato, las Tarifas no incluyen la Cuota de Membresía ni los Gastos. Si el Cliente debe pagar una Cuota de Membresía, deberá pagarla puntualmente a CUC.
- 10.2 A menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito, las actividades y el trabajo que se deriven o estén relacionados con los puntos (a) hasta (i) que se indican a continuación no se considerarán dentro del alcance de los Servicios y se considerarán como trabajo adicional que, junto con los Gastos relacionados con el mismo, se cobrarán al Cliente además de las Tarifas y/o Gastos pagaderos en relación con los Servicios: (a) cualquier cancelación o reprogramación de los Servicios (incluida la cancelación o reprogramación de evaluaciones de conformidad) que no sean atribuibles a CUC o a sus Representantes; (b) Incumplimiento de las obligaciones del Cliente bajo el Contrato; (c) evaluaciones de vigilancia adicionales o evaluaciones de recertificación que se realicen debido a la ocurrencia de cualquiera de los eventos mencionados en las cláusulas 9.4 y/o 9.5; (d) cambios en los Documentos Normativos y/o en los Requisitos para Organismos de Certificación que den lugar a un aumento de los Servicios; (e) cambios en el (alcance del) Certificado; (f) la ocurrencia de uno o más de los asuntos o cuestiones mencionados en la cláusula 5.9; (g) el cumplimiento de cualquier solicitud o exigencia de información o documentación por parte de cualquier autoridad gubernamental, judicial o reguladora en relación con los Servicios o la certificación; (h) si la Solicitud, los Materiales del Cliente o las instrucciones del Cliente son incorrectos o están incompletos; o (i) sin perjuicio de cualquier disposición contraria en el Contrato, incluyendo, entre otras, cualquier disposición de «ausencia de otras declaraciones» o «no dependencia» en el Contrato, circunstancias que CUC no hubiera podido prever o sobre las que el Cliente hubiera debido informar a CUC antes de celebrar el Contrato.
- 10.3 A menos que las Partes acuerden lo contrario por escrito, el trabajo adicional: (a) se cobrará por tiempo y material de acuerdo con las tarifas y cargos aplicables en el momento de la realización del trabajo adicional, y (b) se facturará una vez finalizadas las actividades y el trabajo correspondientes. CUC o cualquiera de sus Representantes proporcionará al Cliente una copia de las tarifas y cargos vigentes a petición de este y se le notificará por escrito cualquier aumento de los mismos.
- 10.4 A menos que el Contrato contenga una condición de pago alternativa, el Cliente pagará las facturas de CUC en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de emisión de la factura.
- 10.5 Los pagos se denominarán en la moneda especificada en la factura y se realizarán mediante pago electrónico directo a la cuenta bancaria de CUC, por ejemplo, mediante transferencia telegráfica, transferencia bancaria o pago instantáneo, en cada caso desde una cuenta bancaria a nombre del Cliente.
- 10.6 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato, el Cliente correrá con todos los impuestos, gravámenes, tasas u otros cargos similares, así como con los intereses y sanciones relacionados (en conjunto, «Impuestos») que se apliquen o sean pagaderos en relación con las Tarifas u otros cargos que deba abonar en virtud del Contrato, incluidos todos los Impuestos de ventas, uso, valor añadido y similares, pero excluidos los Impuestos sobre los ingresos de CUC. Los impuestos se incluirán por separado en la factura de CUC y, si corresponde, serán pagados por el Cliente además de las Tarifas u otros cargos que deba pagar en virtud del Contrato. El Cliente indemnizará, eximirá de toda responsabilidad y defenderá a CUC y a sus Representantes frente a todos los Impuestos.
- 10.7 Si el Cliente impugna el contenido de la factura, deberá presentar los detalles de la objeción, indicando las razones que la justifican, antes de la fecha de vencimiento de dicha factura; de lo contrario, se considerará que la factura ha sido aceptada. Dichas objeciones no eximen al Cliente de su obligación de pagar los importes facturados en la fecha de vencimiento.
- 10.8 La Tarifa podrá ser ajustada por CUC de acuerdo con el aumento del índice de precios al consumidor pertinente publicado por la autoridad competente en la jurisdicción de CUC o su Afiliada (oficina local de CUC) que preste los Servicios en nombre de CUC. El índice al que se hará referencia para los fines del Contrato será el más reciente publicado por dicha autoridad competente en ese momento. El Cliente reconoce y acepta que el Propietario del Esquema podrá, a su entera discreción, ajustar las Cuotas de Membresía.
- 10.9 La obligación del Cliente de efectuar los pagos estipulados en el Contrato y de cumplir con las demás obligaciones derivadas del mismo no se verá afectada por ninguna circunstancia, incluyendo, y sin limitación, cualquier compensación, contrademanda, reconvencción, defensa u otro derecho que el Cliente pueda tener frente a CUC u otros. Todos los pagos que se realicen bajo el Contrato se efectuarán sin deducción alguna de Impuestos (locales o de retención), licencias, tarifas e impuestos de cualquier naturaleza por parte de cualquier autoridad gubernamental, salvo según lo exigido por la ley. Si el Cliente se ve obligado a realizar alguna deducción de este tipo, pagará a CUC las cantidades adicionales que sean necesarias para garantizar que CUC reciba el importe total que habría recibido de no ser por la deducción.
- 10.10 Sin perjuicio de cualquier otro derecho y recurso de CUC, y además de los mismos, el Cliente pagará intereses por todos los pagos atrasados, calculados diariamente y capitalizados mensualmente a la tasa más alta entre el uno por ciento (1 %) mensual y la tasa más alta permitida por la ley aplicable. Además, el Cliente reembolsará con prontitud a CUC todos los costos y gastos razonables (incluidos los honorarios de abogados, las costas judiciales y los honorarios de las agencias de cobro) en que incurra CUC y/o sus Representantes en relación con (a) cualquier esfuerzo por parte de CUC y/o sus Representantes para cobrar cualquier pago atrasado por parte del Cliente y/o (b) la ejecución o la preservación de cualquier derecho en virtud del Contrato en general, así como cualquier procedimiento iniciado por o contra CUC y/o sus Representantes como consecuencia de dichos esfuerzos de ejecución o preservación.
- 10.11 A menos que se acuerde expresamente lo contrario en el Contrato, las facturas se enviarán por correo electrónico. Dichas facturas se considerarán originales y se entregarán al Cliente tras la transmisión efectiva de dicho correo electrónico. El Cliente renuncia a su derecho a que las facturas sean firmadas por un Representante de CUC y entregadas personalmente, enviadas por correo postal o dejadas en la dirección del Cliente.
- 10.12 CUC puede estar de acuerdo en enviar sus facturas a través de una plataforma de facturación electrónica; sin embargo, en tal caso, CUC puede solicitar al Cliente que le reembolse cualquier costo adicional en que incurra CUC al hacerlo. Si CUC encuentra algún problema significativo en el proceso de envío de las facturas al Cliente de esa manera, CUC se reserva el derecho de emitir las facturas

al Cliente de forma electrónica en formato PDF y por correo electrónico; además, continuará emitiendo las facturas al Cliente en formato PDF y por correo electrónico si dicho problema persiste y no se resuelve.

## 11 RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

- 11.1 La responsabilidad total de CUC y de sus representantes por cualquier y todos los reclamos no excederá de: (a) un monto equivalente a diez (10) veces las tarifas recibidas por CUC (sin incluir los gastos ni los impuestos aplicables) respecto de (la parte de) los Servicios que dieron origen a dicho reclamo; y (b) un monto máximo acumulado de cien mil euros (EUR 100,000), lo que resulte menor entre (a) o (b).
- 11.2 En ningún caso CUC ni sus representantes serán responsables por daños consecuenciales, indirectos, incidentales, especiales o ejemplares, punitivos o agravados (incluyendo, sin limitación: pérdida de utilidades, ingresos u oportunidades de negocio, pérdida de datos, disminución de valor, daño a la reputación y/o al fondo del comercio) que surjan de, se relacionen con, o en conexión con el Contrato, independientemente de: (a) si dichos daños eran predecibles para el Cliente; (b) si el Cliente fue advertido o no de la posibilidad de tales daños; y (c) de la teoría legal o equitativa (contractual, extracontractual (incluyendo negligencia) u otra) sobre la cual se basa el reclamo. Asimismo, en ningún caso CUC o sus representantes serán responsables por los gastos de retiro, incluyendo sin limitación, los gastos de notificación y destrucción o devolución de los productos retirados y la suma pagada por los productos retirados.
- 11.3 Las limitaciones y exclusiones establecidas en la cláusula 11 también serán aplicables en beneficio de los representantes de CUC.
- 11.4 El Cliente deberá indemnizar por completo, eximir de responsabilidad, y defender a CUC y sus representantes (los «Indemnizados de CUC») frente a y contra: (a) cualquier reclamo que se interponga contra, o que sea incurrida, sostenida o sufrida por los indemnizados de CUC y que alegue o se base en: (i) incumplimiento o falta de cumplimiento de cualquier disposición del Contrato por parte del Cliente y/o sus representantes; (ii) actos u omisiones negligentes o más culposos del Cliente y/o sus representantes (incluyendo negligencia grave o conducta dolosa) en relación con el cumplimiento de sus obligaciones bajo el Contrato; (iii) lesiones corporales o muerte de cualquier persona, o daños a bienes muebles o inmuebles tangibles causados por actos u omisiones negligentes o más culpables del Cliente y/o sus representantes (incluyendo negligencia grave o conducta dolosa); o (iv) incumplimiento por parte del Cliente y/o sus representantes con la Ley y/o con los documentos normativos en el desempeño de sus obligaciones bajo el Contrato y (b) cualquier otro reclamo que se interponga, o incurrida, sostenida o sufrida por los indemnizados de CUC derivada de, relacionada con, o en conexión con el Contrato de cualquier manera que se alegue o se base en fundamentos distintos a los señalados en la cláusula 11.4 sub (a) precedente, siempre que, a menos que se disponga expresamente lo contrario en este documento para que el Cliente sea plenamente responsable, esto solo aplicará si y en la medida en que el total de dichos otros reclamos supere la responsabilidad total acumulada establecida en la cláusula 11.1.
- 11.5 Cada parte tendrá prohibido iniciar acciones legales contra la otra parte o cualquiera de sus representantes luego de transcurrir seis (6) meses desde que dicha parte tuvo, o razonablemente debió haber tenido conocimiento del reclamo. En cualquier caso, todos los reclamos contra la otra parte o a cualquiera de sus representantes quedarán prescritos al transcurrir doce (12) meses desde el hecho que dio origen a dicho reclamo.
- 11.6 Las cláusulas 11.1 hasta la cláusula 11.5 inclusive y la cláusula 11.9 se aplicarán independientemente de la causa, y no obstante negligencia o incumplimiento del deber (ya sea legal o de otro tipo) además, independientemente de si el reclamo se basa o se dice basarse en negligencia (incluyendo negligencia única, conjunta concurrente o de otro tipo), incumplimiento de cualquier garantía, condición o término (legal o de otro tipo), incumplimiento del Contrato, disposición legal, responsabilidad objetiva o de otro tipo e independientemente de cualquier reclamo de naturaleza extracontractual o bajo cualquier otra vía legal.
- 11.7 Las cláusulas 11.1 hasta la 11.6 inclusive no se aplicarán si CUC, sus filiales o cualquiera de los directivos de CUC o de dichos filiales han actuado de manera fraudulenta o si sus actos u omisiones constituyen ocultamiento doloso, dolo, negligencia grave o temeridad. Además, nada de lo dispuesto en la presente cláusula 11, tiene por objeto, ni tendrá el efecto de limitar o excluir cualquier responsabilidad en la medida que dicha responsabilidad no pueda ser limitada o excluida por la legislación imperativa.
- 11.8 Las tarifas y las demás disposiciones del Contrato reflejan debidamente la asignación de riesgos entre las Partes. El Cliente reconoce que las disposiciones de la presente cláusula 11 constituyen la base de la oferta y son un elemento esencial de Contrato.
- 11.9 Sin perjuicio de los derechos de CUC conforme a la cláusula 11, cada parte empleará todos los esfuerzos razonables para mitigar cualquier reclamo que surja de, se relacione con, o en conexión con el Contrato.

## 12 FUERZA MAYOR

- 12.1 NI CUC ni el Cliente serán responsables por la falta de cumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en el Contrato cuando dicho cumplimiento se torne prácticamente imposible debido a un evento de Fuerza Mayor. La parte afectada deberá notificar por escrito a la otra parte de su incumplimiento o demora a causa de un evento de Fuerza Mayor dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el inicio del evento, y en dicha notificación se describirá el evento de Fuerza Mayor y las medidas adoptadas para minimizar su impacto. Todas las fechas de entrega afectadas por un evento de Fuera Mayor quedarán suspendidos por la duración de dicho evento. Cuando sea factible, los Servicios no serán cancelados, sino que se reprogramarán y se acordarán nuevas fechas de entrega tan pronto como sea posible después de que el evento de Fuerza Mayor haya cesado.
- 12.2 Si las circunstancias que generan el evento de Fuerza Mayor no pueden superarse de manera permanente, o si provocan un retraso en la ejecución de los Servicios que se prolonga más allá de treinta (30) días hábiles consecutivos, la parte afectada por dicho evento de Fuerza Mayor podrá resolver el Contrato de manera inmediata, mediante notificación escrita a la otra parte. Una vez recibida dicha notificación por la otra parte, las Partes quedarán sujetos a lo dispuesto en las cláusulas 13.4 - 13.8, liberadas de sus posteriores obligaciones contractuales.

## 13 SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

- 13.1 CUC podrá concluir el Contrato de manera inmediata o suspender el cumplimiento de sus obligaciones según el Contrato mediante el envío de una notificación de terminación o suspensión (según corresponda) al Cliente en cualquiera de los siguientes casos: (a) el Cliente no pague los montos adeudados en la fecha de vencimiento según el Contrato y permanezca en mora por un plazo de al menos siete (7) días después de haber sido notificado por escrito para realizar dicho pago; (b) el Cliente incumple cualquier otra disposición del Contrato (i) cuyo incumplimiento sea imposible de subsanar; o (ii) que los documentos normativos no permitan subsanar; (c) el Cliente incumple cualquier otra disposición del Contrato que pueda subsanarse y, posteriormente, no subsana dicho incumplimiento en el plazo establecido por los documentos normativos o, en ausencia de dicho periodo, en un plazo de treinta (30) días luego de haber sido notificado por escrito para subsanarlo; (d) el Cliente se encuentra sujeto a un evento de insolvencia; (e) el Cliente incumpla cualquier disposición de la cláusula 17; o (f) por conveniencia, en un plazo de treinta (30) días luego de la formación del Contrato según la cláusula 3.2. CUC no será responsable por ningún reclamo derivado de la suspensión o terminación del Contrato conforme a la cláusula 13.1.
- 13.2 El Cliente podrá culminar el Contrato de manera inmediata enviando una notificación de terminación a CUC, si: (a) CUC incumple de forma sustancial el Contrato, el cual dicho incumplimiento es imposible subsanarse; (b) CUC incumple de forma sustancial el Contrato, el cual dicho incumplimiento es imposible subsanarse, pero CUC no lo subsana en un plazo de treinta (30) días luego de haber sido notificado por escrito para que lo subsane; (c) CUC se encuentre sujeto a un evento de insolvencia; o (d) CUC incumpla cualquiera de las disposiciones de la cláusula 17.
- 13.3 En el caso de que CUC culmine el Contrato conforme a la cláusula 13.1, y además de cualquier otro recurso disponible para CUC en virtud del presente o por ley: (a) todos los montos por pagar según el Contrato por los Servicios prestados antes de la fecha de culminación será inmediatamente exigible y pagado por parte del Cliente; (b) el Cliente reembolsará a CUC todos los costos y gastos documentados y acreditados (a ser) incurridos por CUC como resultado de dicha culminación; (c) si el Cliente ha pagado alguna tarifa por adelantado antes de la prestación de los Servicios, CUC no estará obligado a reembolsar dicho monto, que se considerará una tarifa de cancelación; y (d) en caso de que el Cliente no haya pagado ninguna tarifa por adelantado, el Cliente pagará una tarifa de cancelación a CUC, por un monto igual al cincuenta por ciento (50%) del valor de la parte de los Servicios no prestados, en el momento de la terminación. Las cláusulas 13.3 (c) y (d) no serán aplicables en caso de terminación conforme a lo previsto en la cláusula 13.1 (f).
- 13.4 En el caso de que el Cliente culmine el Contrato según la cláusula 13.2: (a) todos los importes exigibles en virtud del Contrato por los Servicios prestados antes de la fecha de terminación serán exigibles y deberán ser pagados por el Cliente dentro de los catorce (14) días contados a partir de la fecha de terminación; (b) CUC reembolsará todas las tarifas pagadas por adelantado por el Cliente en virtud del Contrato por los Servicios que aún no se hayan prestado dentro de los catorce (14) días contados a la fecha de terminación (en la medida de lo posible, los montos establecidos en la cláusula 13.4 (a) y en la presente cláusula 13.4 (b) se compensarán y cualquier monto excedente será pagado por el Cliente o cualquier deficiencia (según corresponda) será pagada por CUC dentro de catorce (14) días contados a partir de la fecha de terminación); (c) siempre sujeto a la cláusula 11 y no obstante cualquier otra disposición del Contrato, CUC reembolsará al Cliente los costos directos y daños documentados y acreditados que el Cliente haya incurrido en relación con la terminación anticipada del Contrato; y (d) siempre con sujeción a la cláusula 11, CUC brindará al Cliente la asistencia razonablemente solicitada en relación con la transferencia a un nuevo organismo de certificación, a un costo y gasto razonable para CUC. Para evitar dudas, lo anterior será el único y exclusivo recurso del Cliente y la satisfacción total y definitiva de todos los reclamos incurridos, sufridos o experimentados por el Cliente en relación con la terminación (anticipada) del Contrato de conformidad con la cláusula 13.2.
- 13.5 Si en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, CUC no mantiene o no renueva una licencia, autorización, reconocimiento o acreditación obligatoria requerida para la prestación de Servicios, o si el propietario del esquema o el organismo de acreditación culmina, cancela, suspende o retira la licencia, aprobación, reconocimiento o acreditación obligatoria de CUC (independientemente del motivo de dicha terminación, cancelación, suspensión o retiro), CUC podrá culminar el Contrato mediante una notificación escrita al Cliente. En tal caso, CUC estará obligado a: (a) siempre sujeto a la cláusula 11, brindar al Cliente la asistencia solicitada con la transferencia a un nuevo organismo de certificación, a un costo y gasto razonable de CUC; y (b) reembolsar todos los montos pagados por adelantado por el Cliente para los Servicios que aún no se hubieran realizado, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la terminación. Para mayor claridad, las obligaciones establecidas serán la única obligación de CUC para la terminación conforme a la presente cláusula 13.5, y CUC no tendrá más responsabilidad por ningún reclamo incurrido, sostenido o sufrido por el Cliente en relación con ello.
- 13.6 A menos que se disponga lo contrario en los Documentos Normativos, la terminación (ya sea por parte de CUC o del Cliente) o el vencimiento del Contrato causará automáticamente un retiro sin necesidad de previo aviso, y en tal caso, se aplicará la cláusula 7.6 *mutatis mutandis*.
- 13.7 La terminación o expiración del Contrato no afectará ningún derecho, recursos, obligaciones o responsabilidades de las Partes que se hayan acumulado hasta la fecha de la terminación o expiración, incluido el derecho de reclamar por daños y perjuicios por cualquier incumplimiento del Contrato ocurrido antes o hasta la fecha de terminación o expiración.
- 13.8 Las cláusulas 1, 4.11, 5.5, 5.10, 7.6-7.9, 10, 11, 12, 13.3-13.8, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y cualquier derecho u obligación de las Partes en el Contrato que, por su naturaleza, deba sobrevivir a la terminación o expiración del Contrato, sobrevivirán a la terminación o expiración del Contrato

#### 14 CONFIDENCIALIDAD

- 14.1 Sujeto a las cláusulas 14.2 hasta la cláusula 14.6 inclusive, el receptor deberá garantizar de que sus representantes: (a) mantengan la información confidencial de la Parte reveladora, aplicando al menos el mismo estándar de cuidado que utiliza para proteger su propia información confidencial y, en cualquier caso, no menos que un grado razonable de cuidado; (b) utilizar dicha información confidencial únicamente para los fines de cumplir con sus obligaciones en virtud del Contrato; y (c) a excepción que se especifique lo contrario en el Contrato (incluyendo, entre otras, en la cláusula 4.11 de estos TyC), no divulgar dicha información confidencial a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito de la Parte reveladora.

- 14.2 El receptor podrá revelar información confidencial, bajo el criterio de «necesidad de conocer», a sus representantes, auditores legales y reguladores que tengan autoridad reguladora o supervisora sobre sus negocios, siempre que: (a) informe previamente a dichos representantes, auditores legales y autoridades reguladoras acerca del carácter confidencial de dicha información; y (b) asegure que dichos representantes, auditores legales y autoridades reguladoras estén sujetos a obligaciones de confidencialidad respecto a dicha información, no menos estrictas que las establecidas en la presente cláusula 14.
- 14.3 Las disposiciones de las cláusulas 14.2 y 14.2 no se aplicarán a ninguna Información Confidencial que: (a) ya estuviera en posesión del Receptor o sus Representantes, sobre una base no confidencial, antes de su divulgación de la Parte reveladora o sus representantes; (b) sea o llegue a ser de conocimiento público, a excepción que ello ocurra como resultado de un incumplimiento de la cláusula 14; (c) haya estado, esté o llegue a estar disponible para el Receptor o sus representantes en carácter no confidencial proveniente de una persona que, a su conocimiento, no esté bajo ninguna obligación que restrinja su divulgación; o (d) sea desarrollada de manera independiente por el receptor o sus representantes sin utilizar o hacer referencia a la información divulgada por la Parte reveladora o sus representantes.
- 14.4 El Receptor podrá divulgar información confidencial en la medida en que dicha información deba ser divulgada por ley, por cualquier autoridad gubernamental u otra autoridad regulatoria (incluyendo, entre otras, y sin limitación, cualquier bolsa de valores correspondientes) o por un tribunal u otra autoridad de jurisdicción competente, siempre que, en la medida en que lo permita la ley, notifique sin demora a la Parte reveladora de dichos requerimientos, de modo que la Parte reveladora pueda solicitar, a su exclusivo cargo, una orden de protección u otro recurso. Además, el Receptor dará una asistencia razonable a la Parte reveladora con el mismo. Si el receptor permanece legalmente obligado a realizar dicha divulgación, deberá: (a) divulgar únicamente aquella parte de la información confidencial que esté obligado a revelar; y (b) hacer uso de esfuerzos razonables para asegurar que dicha información confidencial reciba el respectivo trato confidencial.
- 14.5 La divulgación de cualquier información confidencial no se interpretará como una concesión al Receptor o a sus representantes de ningún derecho, ya sea mediante licencia o de otro modo, sobre la información confidencial o sobre cualquier IPR que se haya creado o que pueda crearse sobre la base de dicha información confidencial, a excepción del derecho de utilizar dicha información con el fin de cumplir con sus obligaciones en virtud del Contrato, los documentos normativos o los requisitos para organismos de certificación.
- 14.6 Al terminar o expirar el Contrato, previa solicitud escrita por parte de Parte reveladora, el Receptor deberá: (a) eliminar toda la información confidencial de los sistemas y dispositivos informáticos y de comunicaciones que utilice, incluyendo aquellos sistemas y Servicios de almacenamiento de datos provisto por terceros (en la medida que sea técnicamente posible) y (b) certificar por escrito a la Parte reveladora que ha cumplido con lo dispuesto en la presente cláusula 14.6. Sin perjuicio de lo anterior, el Receptor podrá conservar, en la medida en que lo exijan la ley, la normativa, los requisitos para organismos de certificación o de conformidad con las políticas de conservación de registros del Receptor, una copia de la información confidencial, incluyendo los materiales relacionados, para así conservar cualquier copia electrónica de dicha información confidencial creada de manera automática por los sistemas de archivo o copia de seguridad de la parte receptora (en el presente documento, todo el material conservado se denominan como «**Materiales Conservados**»), sujetos a la continua obligación de confidencialidad, que sobrevivirá al término o expiración del Contrato como se establece en el presente documento. Dichos materiales conservados no se utilizarán ni revisarán en relación con oportunidades de negocio y solo se utilizarán para los fines expresamente permitidos en virtud del Contrato. Todos los materiales conservados se eliminarán o destruirán de manera inmediata de acuerdo con los requisitos para organismos de certificación o las políticas internas y los procedimientos rutinarios del Receptor.
- 14.7 Las disposiciones de la presente cláusula 14 no impedirá que CUC tenga el derecho perpetuo de utilizar datos agregados, anonimizados y estadísticos derivados de los Servicios, y nada de lo aquí establecido limitará a CUC a utilizar dichos datos para fines comerciales y/u operativos, siempre que, CUC no comparta con terceros ningún dato que revela la identidad del Cliente o su información confidencial.
- 14.8 Cualquiera de las Partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares ante cualquier incumplimiento de la presente cláusula 14 por la otra parte o sus representantes.

## **15 PRIVACIDAD DE LOS DATOS**

- 15.1 A menos que las Partes acuerden lo contrario, ninguna de ellas tratará los datos personales de la otra parte y de sus representantes, distintos de los nombres y datos de contacto profesionales de aquellas personas que participen en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato. Las Partes reconocen que su relación con respecto a los datos personales es la de un Controlador a Controlador.
- 15.2 Cuando una parte brinde cualquier dato personal de la otra, garantizará de que está autorizada para hacerlo y que ha obtenido los permisos requeridos para que la otra parte procese y/o trate dichos datos personales según sea necesario y en relación con los fines para los cuales los datos personales se obtuvieron.
- 15.3 Cuando una parte delegue cualquier procesamiento de datos personales a un tercero (independientemente de si dicha delegación está permitida por o ha sido notificada a la otra parte), seguirá siendo plenamente responsable de todos los actos, errores y omisiones relacionadas con dicho tratamiento, como si se tratara de actos, errores u omisiones de la primera Parte.

## **16 DECLARACIONES Y GARANTÍAS**

- 16.1 CUC declara que, en la fecha en que el Contrato entra en vigor, está: (a) reconocido y/o aprobado por el Propietario del Esquema correspondiente como organismo de certificación para el Estándar de Certificación y, por lo tanto, ha obtenido el derecho a prestar los Servicios en relación con dicha norma de certificación; y (b) cuando dicha acreditación es obligatoria, está acreditada o en proceso de obtener dicha acreditación por parte del organismo de acreditación correspondiente.
- 16.2 CUC hará todos los esfuerzos razonables para garantizar que, durante toda la vigencia del Contrato, mantendrá el reconocimiento y/o la aprobación a los que se hace referencia en la cláusula 16.1 apartado (a), así como cualquier acreditación obligatoria a la que se haga referencia en la cláusula 16.1 apartado (b).

- 16.3 El Cliente declara que: (a) tiene la plena capacidad y autoridad para celebrar y ejecutar el Contrato; y (b) está contratando la prestación de Servicios por su propia cuenta y riesgo, además no está celebrando el Contrato como agente o intermediario, ni en ninguna otra capacidad representativa para ningún tercero, a excepción que en el Contrato se indique expresamente lo contrario.
- 16.4 El Cliente garantiza que: (a) la solicitud y material del Cliente son completos, verdaderos, exactos y confiables, por lo que no son engañosos en ningún aspecto; (b) tiene derecho a divulgar el material del Cliente y la información confidencial a CUC y sus representantes y que dicha divulgación no violará ni infringirá ninguna ley u obligación a la que esté sujeta; (c) cualquier uso por parte de CUC o sus representantes del material e información confidencial del Cliente en virtud o en relación con el Contrato no infringe ni violará los derechos (incluyendo los derechos de propiedad intelectual) de ninguna tercera parte; y (d) en caso de que los Servicios se presten en relación con un producto, el producto que será comercializado y vendido por el Cliente corresponde al producto (tipo (s)) evaluado por CUC o sus representantes de conformidad con el Contrato.
- 16.5 Cada parte reconoce que, al celebrar el Contrato, no se ha basado en ninguna declaración, garantía u otra seguridad realizada por o en nombre de la otra parte o sus representantes, a excepción de las que se establecen explícitamente en el Contrato. Cada una de las Partes renuncia a todos los derechos y recursos que, razonablemente podrían estar disponibles para ella con respecto a cualquier declaración, garantía u otra aseveración de este tipo.
- 16.6 A excepción de las declaraciones y garantías limitadas establecidas, en el presente, todas las declaraciones, garantías y condiciones, ya sean expresas o implícitas por ley, derecho común, curso de negociación, rendimiento, uso, comercio o de otro tipo, quedan excluidas en la máxima medida permitida por la ley, incluyendo toda garantía implícita de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, titularidad o garantía contra la infracción de los derechos de propiedad intelectual (IPR) de un tercero.

## **17 CUMPLIMIENTO**

- 17.1 Cada parte declara y garantiza a la otra parte que, en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del Contrato, ella y sus Representantes: (a) no han hecho, aceptado u ofrecido hacer, y no harán, aceptarán u ofrecerán (hacer), ningún pago, regalo o promesa, ya sea directa o indirectamente, prohibido por la ley con respecto al antisoborno o la anticorrupción; (b) cumplirá, en todos los demás aspectos, con todas las leyes y las políticas de cumplimiento que haya establecido para su propia organización.
- 17.2 Cada Parte reconoce que la información, documentación, Servicios y material (incluyendo, sin limitación, cualquier material del Cliente, reportes, certificados e información confidencial) proporcionados de conformidad con o en relación con el Contrato pueden estar sujetos a sanciones económicas, regulaciones de exportación e importación, y cualquier uso o transferencia de información controlada, documentación, Servicios y materiales, y/o sus productos directos, deben estar autorizados bajo esas regulaciones del gobierno del país o territorio al que se importan, exportan o reexportan. Cada Parte y sus Afiliadas cumplirán con todas las sanciones económicas aplicables, las regulaciones de exportación e importación del país o territorio al que se importa, exportan o reexporta dicha información, documentación, Servicios y materiales.
- 17.3 En caso de incumplimiento de una disposición de esta cláusula 17, la parte incumplidora, sujeta a la cláusula 11 indemnizará, eximirá de responsabilidad y, previa solicitud por escrito, defenderá a la otra parte y sus representantes, de y contra cualquier reclamo, que se haga valer contra, incurrida, sostenida o sufrida por la otra parte y sus representantes y que alegue o se base en dicho incumplimiento.

## **18 PROPIEDAD INTELECTUAL**

- 18.1 La titularidad de cualquier Derecho de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR») de una Parte o sus representantes antes de la fecha de vigencia del Contrato, o creado fuera del alcance del Contrato sin uso o referencia a la información confidencial de la Parte reveladora permanecerá en todo momento conferida a dicha parte o sus representantes, según corresponda.
- 18.2 El Cliente otorga a CUC y sus representantes una licencia mundial, totalmente desembolsada, no exclusiva, libre de regalías y gratuita para usar los Derechos de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR») otorgados o contenidos en el material del Cliente durante la vigencia del Contrato únicamente en la medida en que sea necesario para la prestación de los Servicios. Esta licencia no implica la transferencia de derechos morales, que son inalienables e irrenunciables en conformidad con la ley de derechos de autor.
- 18.3 Cualquier Derecho de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR») relacionado con la prestación de Servicios y todos los documentos incluidos, y sin limitación, los reportes, certificados, procedimientos y cualquier trabajo derivado de los mismos, brindados por o en nombre de CUC, así como todos los Derechos de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR») correspondientes o contenidos en los mismos, serán y seguirán siendo propiedad de CUC o de sus representantes (lo cual, para el propósito de la presente cláusula 18.3, incluye a los licenciantes de CUC, si corresponde). El Cliente solo puede utilizar dichos Derechos de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR»): (a) durante la vigencia del Contrato (b) conforme con las disposiciones del Contrato; y (c) de manera prescrita por CUC. El Cliente no impugnará la validez de dichos Derechos de Propiedad Intelectual (En inglés «IPR») y no tomará a sabiendas ninguna medida que pueda perjudicar el valor o el fondo de comercio asociados con los mismos. Esto incluye que al Cliente no se le permitirá eliminar ninguna indicación con respecto a la naturaleza confidencial del software, los archivos de datos o con respecto a los derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual relacionado con el software y/o los archivos de datos, o que se elimine o cambie dicha indicación.

## **19 DISPOSICIONES VARIAS**

- 19.1 Si alguna disposición de estos TyC o del Contrato es o se vuelve total o parcialmente inválida, ilegal o inaplicable en cualquier aspecto, dicha disposición se omitirá del Contrato y las disposiciones restantes continuarán en pleno vigor y efecto como si el Contrato se hubiera realizado sin la disposición inválida, ilegal o inaplicable. Si la invalidez, ilegalidad o inaplicabilidad es tan fundamental que impida la realización del objetivo del Contrato, las Partes harán todo lo posible para acordar de buena fe una nueva disposición que difiera lo menos posible de dicha disposición, teniendo en cuenta el contenido y el objetivo del Contrato.
- 19.2 La relación entre las Partes es la de contratistas independientes. Los detalles del método y la forma para la prestación de los Servicios por parte de CUC estarán bajo su propio control, interesándose el Cliente únicamente por los resultados de los mismos. Nada de lo

- establecido en el Contrato y ninguna acción tomada por las Partes en virtud del Contrato constituirá una sociedad, asociación, *joint venture* u otra entidad cooperativa entre las Partes, ni ninguna parte se convertirá en socio, agente o representante legal de la otra.
- 19.3 A excepción que se disponga expresamente lo contrario en el Contrato, la falta o retraso de una Parte en ejercer cualquier derecho o recurso establecido en el Contrato o por ley no constituirá una renuncia a dicho derecho o recurso, ni a cualquier otro, ni evitará o restringirá el ejercicio posterior de este o de cualquier otro derecho o recurso. Ningún ejercicio único o parcial de cualquier derecho o recurso previsto en el presente Contrato o por la ley impedirá o restringirá el ejercicio posterior de ese o cualquier otro derecho o recurso. Ninguna renuncia a cualquier derecho o recurso será efectiva a menos que se establezca expresamente como tal y se comunique a la otra parte por escrito.
- 19.4 El Contrato contiene el acuerdo completo entre las Partes en relación con los Servicios y reemplaza a todos los acuerdos, arreglos y entendimientos anteriores, tanto escritos como orales relacionados con el mismo, incluyendo, para evitar dudas, cualquier otro término y condición general o especial, órdenes de compra o cualquier otro documento de naturaleza similar, en cada caso del Cliente, que no haya sido firmado o aceptado por las Partes para formar parte del Contrato de conformidad con la cláusula 3.2.
- 19.5 Cada parte deberá, a costo propio y a solicitud escrita de la otra parte, realizar y entregar dichos instrumentos y documentos, además tomará las demás medidas que sean razonablemente necesarias o convenientes en cada momento para dar pleno efecto al Contrato y a las obligaciones en virtud del mismo.
- 19.6 El Contrato no podrá ser modificado ni alterado, excepto por un instrumento escrito que haga referencia específica al Contrato, firmado por cada una de las Partes, siempre que: (a) lo anterior no se aplique a ningún cambio y enmienda a los documentos del esquema, ya que dichas enmiendas o cambios entrarán en vigor y efecto conforme a la disposición de «*Entrada en vigor*» contenida en los documentos del Esquema; (b) CUC podrá enmendar o cambiar el Contrato en caso de que haya un cambio específico en la ley, documentos normativos o requisitos para organismos de certificación que afecten la naturaleza o el alcance de los Servicios, las tarifas u otras condiciones del Contrato. Finalmente, la primera oración anterior no se aplica a ninguna modificación de los procedimientos, siempre que dichos cambios no afecten materialmente la naturaleza o el alcance de los Servicios, las tarifas o cualquier otra cantidad especificada en el Contrato.
- 19.7 Todas las notificaciones, solicitudes, consentimientos, reclamos, demandas, renunciaciones, y otras comunicaciones en virtud del Contrato deberán realizarse por escrito. Los correos se considerarán notificaciones por escrito, a excepción de que se acuerde expresamente lo contrario. En caso de notificación de reclamo, se deberá enviar una copia de la misma a [legal@controlunion.com](mailto:legal@controlunion.com) o a Boompjes 270, 3011 XZ Rotterdam, Países Bajos, para la atención del departamento legal. La presente cláusula 19.7 no se aplica al Servicio de cualquier procedimiento u otros documentos en cualquier acción legal o, cuando corresponda, cualquier arbitraje u otro método de resolución de disputas.
- 19.8 El Cliente no podrá ceder, renovar ni transferir total o parcialmente sus derechos, obligaciones o responsabilidades en virtud del Contrato sin el consentimiento previo por escrito de CUC. Toda cesión, renovación o transferencia estará siempre sujeta a las condiciones de los documentos normativos. CUC podrá ceder, renovar o transferir el Contrato a cualquiera de sus afiliados, mediante notificación escrita al Cliente, siempre que los requisitos para organismos de certificación lo permitan y que siempre esté sujeto a las condiciones establecidas.
- 19.9 A excepción de los representantes de CUC, que por la presente se confirman como los beneficiarios previstos del Contrato, aunque no sean parte del mismo, el Contrato es para el beneficio exclusivo de las Partes y sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos, además nada de lo establecido en el Contrato, de manera expresa o implícita tiene la intención ni tendrá por objeto entregar a ninguna otra persona o entidad ningún derecho, beneficio o recurso legal o equitativo alguno, de ningún tipo en virtud del Contrato o a razón del mismo.
- 19.10 Para fines comerciales y/o de marketing, CUC y sus afiliados podrán citar su cooperación con el Cliente como referencia, utilizando el nombre y/o el logotipo del Cliente.
- 19.11 En caso de inconsistencias entre la oferta, estos TyC y los documentos normativos, el orden de prelación interpretativa será de mayor a menor, como lo siguiente: (a) los documentos normativos; (b) la oferta; y (c) los presentes TyC. En el caso de existir inconsistencias entre el Contrato y los requisitos para organismos de certificación, prevalecerán los requisitos para organismos de certificación.
- 19.12 Cuando en el Contrato se haga referencia a un documento normativo u otro documento mediante un hipervínculo, si dicho hipervínculo se modifica o deja de brindar acceso al documento normativo correspondiente o a otro documento: (a) El Cliente notificará a CUC; (b) CUC le brindará al Cliente un hipervínculo actualizado; y (c) las Partes acuerdan que dicho hipervínculo actualizado reemplazará al hipervínculo al que se hace referencia.
- 19.13 Cualquier referencia al Contrato o a otros documentos mencionados en el mismo será considerada como una referencia al Contrato o a dichos documentos, según sean modificados, alterados, reformulados o complementados en cada momento.
- 19.14 En el presente documento, todas las referencias a días (sin la calificación explícita «días hábiles») son referencias a días calendario.
- 19.15 Cuando un documento sea redactado en inglés y en otro idioma, prevalecerá la versión en inglés del documento.

## 20 LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 20.1 El Contrato y cualquier asunto, controversia o reclamo (ya sea contractual o extracontractual) que surja de o en relación con el mismo, su objeto o su formación, se regirá exclusivamente y se interpretará en conformidad con las leyes de Países Bajos.
- 20.2 La Partes acuerdan de manera irrevocable que cualquier disputa, controversia o reclamo (ya sea contractual o extracontractual) que surja de o en relación con el Contrato será sometido a, y finalmente adjudicada y resuelta por, el Tribunal del distrito de Rotterdam, Países Bajos, el cual tendrá jurisdicción exclusiva.