

## DERECHOS

1. Durante todo el tiempo en el que se encuentre vigente un contrato, el cliente tiene derecho a recibir los servicios de Evaluación de la Conformidad, siempre y cuando el cliente cumpla con las obligaciones estipuladas en el contrato, en el Reglamento de Uso de Marca SIMBIONTE vigente, en los manuales, políticas, procedimientos y demás disposiciones aplicables al proceso de certificación.
2. Durante todo el tiempo en el que se encuentre vigente un contrato, el cliente tiene derecho a recibir el proceso de certificación en los plazos establecidos en el procedimiento de certificación y la norma correspondiente aplicable.
3. Durante todo el tiempo en el que se encuentre vigente un contrato, el cliente tiene derecho a recibir las visitas de seguimiento (vigilancia) necesarias y definidas en el esquema de certificación a efecto de vigilar que el producto continúa cumpliendo con la norma certificada y con los requisitos de Evaluación de la Conformidad correspondientes.
4. El cliente o solicitante tiene derecho a evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses.
5. El cliente o solicitante tiene derecho a que Simbionte dé tratamiento de confidencialidad a la información del cliente o solicitante.
6. El cliente o solicitante tiene derecho a recibir un trato de cordialidad y respeto por parte del Organismo y sus colaboradores.
7. El cliente o solicitante tiene derecho a exponer sus quejas y sugerencias ante el Organismo.
8. A conocer la información necesaria para el proceso de certificación.

## DEBERES

Durante todo el tiempo en que se encuentre vigente un contrato, "EL CLIENTE" se obliga a lo siguiente:

- a. A establecer las disposiciones necesarias para asegurar que sus productos, procesos, sistemas o servicios certificados cumplan en todo momento con las Normas u otras especificaciones y /o lineamientos correspondientes.
- b. A seguir cualquier recomendación que le indique "SIMBIONTE" cuyo objeto sea superar deficiencias de

<p>Formato de derechos y deberes de clientes y solicitantes</p>		<p>Clave: SIM-FDDCS-01</p>
		<p>Página 2 de 3</p>

los productos, procesos, sistemas o servicios certificados.

- c. A dar todo tipo de facilidades al personal de “SIMBIONTE” para la realización de las visitas de seguimiento establecidas, ya sea de forma programada o aleatoria. Dichas visitas se referirán a cualquier aspecto relacionado con los productos, procesos, sistemas o servicios certificados y a su cumplimiento con la Norma correspondiente las cuales pueden ser de manera enunciativa más no limitativa el examinar documentos, registros, acceso a equipo, instalaciones o personal que se considere pertinente relacionados al proceso y requisitos de certificación.
- d. A proporcionar toda la información que sea requerida por el personal de “SIMBIONTE”, respecto a las características o especificaciones de los productos, procesos, métodos de fabricación o ensamble, y demás información relevante a efecto de que “SIMBIONTE” tenga datos adecuados para la prestación de sus servicios al amparo del presente contrato.
- e. A informar a “SIMBIONTE” de cualquier cambio que afecte o modifique el diseño o especificaciones del producto o del proceso o, si es pertinente de su sistema de calidad, que afecten la conformidad del producto con la Norma evaluada.
- f. En caso de que “SIMBIONTE” realice muestreos de producto en lugar distinto a la fábrica, planta o bodega de “EL CLIENTE”, éste deberá notificar al poseedor de los productos, sobre la facultad de “SIMBIONTE” para realizar el muestreo en sus instalaciones. El poseedor se compromete a proporcionar a “SIMBIONTE” los productos necesarios para efectos de la certificación.
- g. A evitar cualquier situación que pueda generar un conflicto de intereses con “SIMBIONTE” o le ocasione mala reputación;
- h. A contar con un mecanismo que le permita: registrar investigar y tomar las acciones adecuadas de las quejas que sus clientes le presenten en relación a los productos, procesos, sistemas o servicios certificados y proporcionarle a “SIMBIONTE” tales registros.
- i. A cumplir con todas las obligaciones del Contrato, del Reglamento de Uso de las Marca SIMBIONTE vigente, de los manuales, políticas y procedimientos de “SIMBIONTE”, y demás disposiciones aplicables
- j. Utilizar la “Marca SIMBIONTE”.
- k. No alterar, añadir, enmendar o falsificar de ninguna manera los certificados.

Clave: SIM- FDDCS -01

Formato de derechos y deberes de clientes y solicitantes		Clave: SIM-FDDCS-01
		Página 3 de 3

- l. No utilizar los certificados para fines distintos al de su otorgamiento.
- m. No utilizar las Marca SIMBIONTE para fines distintos al de su otorgamiento.
- n. No engañar al público en general ostentando que todos sus productos, procesos, sistemas o servicios están certificados por “SIMBIONTE”.
- o. A respetar los lineamientos del Reglamento de Uso de Marca de Simbionte.