


| | | | | |
|--|-----------------|------------------------------------|------------|-----|
|  | 4.6.2 Inf v2 | Derechos y Deberes de los Clientes | 01.06.2023 | 1/2 |
|--|-----------------|------------------------------------|------------|-----|

Derechos y deberes de los clientes

Derechos de los clientes

CERES Colombia Cert S.A.S. BIC (en adelante CERES Colombia Cert) asegura que los clientes tengan los siguientes derechos:


1. A elegir libremente un servicio.
2. A no ser discriminado arbitrariamente.
3. A recibir un trato imparcial, justo y transparente.
4. A recibir una información veraz y oportuna sobre las condiciones, requisitos y cambios del esquema de certificación.
5. A la protección de manera confidencial de toda información relevante proporcionada a CERES Colombia Cert durante el proceso de certificación.
6. A que, en caso de que el cliente se decida por otra agencia certificadora, CERES Colombia Cert comparta con la nueva agencia ciertas informaciones específicas, si es que existe una amenaza para la integridad del programa.
7. A apelar en contra de cualquier decisión tomada por la CERES Colombia Cert en el transcurso de cinco (5) días hábiles después de haber sido informado de la decisión de certificación.
8. A establecer una queja ante CERES Colombia Cert. cualquier momento sobre cualquier tema que le competa, como la decisión de certificación; el comportamiento de inspectores(as), auditores(as) o personal administrativo; el retraso en el manejo de solicitudes, informes, comunicación; facturación incorrecta o injusta.
9. A que sus quejas y apelaciones sean tratadas de manera apropiada y efectiva.
10. A ser informado cuando terceros autorizados (ONAC, MADR, otras autoridades) soliciten información acerca de su actividad.

Deberes de los clientes

CERES Colombia Cert de acuerdo con la ISO/IEC 17065 numeral 4.1.2.2., asegura que los acuerdos de certificación exigen cumplir al cliente con lo siguiente:

1. A cumplir siempre los requisitos del producto y de certificación de las normas bajo las cuales está certificado o en proceso de certificación, incluyendo los cambios adecuados comunicados oportunamente por CERES Colombia Cert.
2. A cuando se aplique la certificación en curso, el producto continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
3. A aceptar y ayudar con los procedimientos de inspección requeridos. Especialmente, el cliente facilitará a la persona autorizada por CERES Colombia Cert el acceso a sus terrenos, bodegas, instalaciones, equipos, la documentación, incluyendo la contabilidad, subcontratistas, personal para los propósitos de la inspección. Entregará a la agencia certificadora toda la información

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Elaboró: Director Estratégico | Revisó: Coordinador de Calidad | Aprobó: Gerente |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|

| | | | | |
|--|-----------------|------------------------------------|------------|-----|
|  | 4.6.2 Inf v2 | Derechos y Deberes de los Clientes | 01.06.2023 | 2/2 |
|--|-----------------|------------------------------------|------------|-----|

pertinente. Permitir la toma de muestras. Sus empleados pueden ser entrevistados por el representante de la agencia certificadora en cualquier momento. También la entidad de acreditación y autoridades del gobierno tendrán acceso a los sitios y documentos indicados, en caso de no aceptar el acceso, la certificación le será negada o retirada.

4. A informar de inmediato a CERES Colombia Cert de todos los cambios que podrían afectar la conformidad de los productos con la norma ecológica (por ejemplo, cambio de terrenos, de métodos de producción, unidades de procesamiento, recetas); así como también, cambios relacionados con estatus legal (por ejemplo, gerencia, toma de decisiones o personal técnico clave), comercial, organizacional o de propiedad, o cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.
5. A usar la certificación, el nombre de CERES Colombia Cert S.A.S. BIC, el sello de alimento ecológico y el logo CERES (por ejemplo, en documentos y material de publicidad) de forma coherente con el alcance de su certificación y exclusivamente para afirmar que los productos cumplen con las normas respectivas de acuerdo con los requisitos que pueda prescribir el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto. También a no usar la certificación, el nombre de CERES Colombia Cert S.A.S BIC o el logo de CERES en forma incorrecta o engañosa y de no comercializar un producto con la etiqueta respectiva sin aprobación previa por CERES Colombia Cert.
6. A no usar la certificación de una forma que podría desacreditar a CERES Colombia Cert.
7. Proveer copias de certificados a terceros de manera completa.
8. A dejar inmediatamente de usar la certificación, el nombre de CERES Colombia Cert S.A.S. BIC, el sello de alimento ecológico y el logo CERES en publicidad o etiquetado en caso de una suspensión, cancelación o revocación del certificado, y a devolver todos los documentos pertinentes a CERES Colombia Cert, si le es solicitado.
9. A informar a sus respectivos clientes en forma escrita sobre productos que no cumplan con las exigencias de la norma, según la cual han sido certificados, y asegurar que todas las referencias a la certificación sean retiradas de productos que ya no cumplan con la norma.
10. A documentar y dar acceso a cualquier reclamo por partes terceras concerniente a una posible no-conformidad de los productos y a las medidas tomadas para remediar los reclamos y los incumplimientos que se presenten en los productos. Tales documentos serán revisados durante la inspección.
11. A entregar documentación pendiente y/o acciones correctivas después de la inspección externa solicitadas por el certificador antes de la emisión del certificado en un plazo no mayor a 30 días. En caso de no cumplimiento una nueva inspección puede ser necesaria.
12. A informar a CERES Colombia Cert inmediatamente en caso de retirarse del respectivo programa de certificación
13. En caso de cambio de agencia certificadora, a autorizar a la anterior agencia certificadora a pasar todos los documentos e informaciones relevantes a CERES Colombia Cert.
14. A investigar las quejas y apelaciones.
15. Permitir la participación de observadores (auditores de CERES Colombia Cert en formación o supervisores, evaluadores de ONAC, personal del MADR o de otra autoridad pertinente que deba hacer parte del proceso de certificación).
16. Al hacer referencia a su certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos especificados por CERES Colombia Cert o por el esquema de certificación.

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Elaboró: Director Estratégico | Revisó: Coordinador de Calidad | Aprobó: Gerente |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|