	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 1 de 15	

En la ciudad de Bogotá D.C., se suscribe la *Oferta de Certificación* de producto, procesos y servicios (en adelante "el Acuerdo") entre **LENOR COLOMBIA S.A.S.**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, domiciliada en Bogotá D.C., identificada con NIT 900429938-0, (en adelante "LENOR"); y el cliente identificado en el documento *PO.01-F02 Oferta De Certificación* (en adelante el "CLIENTE"), basado en lo siguiente.¹

CONSIDERACIONES

LENOR presta servicios de certificación de producto, como Organismo de Evaluación de la Conformidad, siempre y cuando cumplan con las normas, reglamentos técnicos, resoluciones, requisitos de certificación y disposiciones que resulten aplicables, incluyendo el Decreto 1074 de 2015 o cualquiera que lo modifique o adicione, (en adelante "las Normas"), y con los requisitos establecidos por las autoridades competentes, en el caso que apliquen.

El CLIENTE cuenta con uno o varios Productos respecto de los cuales requiere Certificación por lo que presentará solicitud para iniciar Procedimiento de Evaluación de la Conformidad atendiendo los servicios prestados por LENOR (en adelante la "Solicitud").

El CLIENTE ha acreditado los requisitos legales y aduaneros correspondientes para que el Producto se encuentre en territorio nacional colombiano y, por tanto, para someterlo a una Evaluación de la Conformidad con el fin de obtener Certificación del Producto.

Este Acuerdo tiene por objetivo establecer las condiciones y requisitos necesarios para que LENOR adelante el proceso de Certificación del Producto y otorgue la respectiva Certificación, y cuando corresponda, la autorización del uso de la marca de conformidad o marca LENOR, fijando los derechos y obligaciones de las Partes.

Este Acuerdo es aplicable a solicitudes de certificación en el ámbito regulado y obligatorio respecto de los Productos sujetos a reglamentos técnicos, como también en el ámbito voluntario, respecto de los Productos no sujetos a dichas disposiciones.

La suscripción de este Acuerdo no implica la obligación de LENOR de emitir un Certificado de Conformidad en los eventos en que el Producto no evidencie el cumplimiento de las Normas establecidas tanto a nivel internacional como nacional, que le resulten aplicables.

En consecuencia, las Partes convienen celebrar el presente Acuerdo que rige los servicios prestados por LENOR y solicitados por el CLIENTE, conforme las siguientes


CLÁUSULAS

1. OBJETO Y DEFINICIONES.

Por medio del presente Acuerdo se establecen los lineamientos y términos generales del servicio de Certificación prestado por LENOR, que deberán ser atendidos por el CLIENTE en su Solicitud y que regirán la Evaluación de la Conformidad, el procedimiento de Certificación (en adelante "el Procedimiento"), el otorgamiento o no del Certificado de Conformidad (en adelante "el Certificado") por parte de LENOR respecto al Producto presentado por el CLIENTE, y el uso de las marcas de conformidad y marca LENOR (en adelante "Marca de Conformidad").

A los términos utilizados en este documento con iniciales en letra mayúscula les resultan aplicables las definiciones que aquí se indiquen y aquellas contempladas en las Normas que rigen la actividad de certificación en Colombia y, especialmente, las del artículo 2.2.1.7.2.1. del Decreto 1074 de 2015 o de

¹ Numeral 4.1.2.1 ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 2 de 15	

las normas que lo adicionen o modifiquen.

2. PROCEDIMIENTO, VIGENCIA Y USO DE LA CERTIFICACIÓN.

El Procedimiento implementado por LENOR, conforme a las Normas y los estándares legales y técnicos que rigen su actividad, comprende los siguientes pasos:

i. **Solicitud.** El procedimiento comienza con la Solicitud en la que el CLIENTE indica a LENOR su requerimiento de Certificación de un determinado Producto, la cual LENOR acepta sólo luego de su revisión, y de haber resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida entre las Partes, incluyendo el acuerdo con respecto a las normas u otros documentos normativos, y suscrito el pertinente Acuerdo, todo ello conforme lo previsto en el apartado 7.3.1 de la Norma ISO/IEC 17065 aplicable.

ii. **Respuesta del área comercial y presentación de cotización / oferta.** De acuerdo con la Solicitud, LENOR prepara una cotización / oferta que envía al CLIENTE en la cual indica los precios o tarifas por los ensayos y/o pruebas solicitadas, y establece el plan de trabajo y los elementos que necesitará para iniciar el Procedimiento, Si es posible, se realizará la selección de muestras requeridas para la evaluación y el plan de mantenimiento de la Certificación.

Una vez recibida la información requerida para elaborar la oferta de (otorgamiento, seguimiento o renovación) se deberá responder en un plazo máximo de 15 días calendario

En los casos que se incluyan ensayos de laboratorio, se tendrán veintiún (21) días calendario para enviar al cliente la oferta comercial. Se podrán acordar plazos diferentes con el cliente cuando se requieran actividades adicionales y deberá ser establecido en la oferta comercial.

Una vez aceptada la cotización / oferta por el CLIENTE, que deberá ser manifestada por escrito a las direcciones indicadas en este Acuerdo, esta y la Solicitud pasan a convertirse, junto con este Acuerdo y las Normas, en los lineamientos para el Procedimiento que LENOR llevará a cabo, y conforme a los cuales emitirá el Certificado.

iii. **Procedimiento de Certificación.** Una vez acordadas entre las partes las condiciones económicas y de servicio, LENOR inicia el Procedimiento, que, de ser aprobado, resultará en el otorgamiento de un Certificado de Conformidad por el/los Productos/s al CLIENTE.


Este Certificado, solo se otorgará si el/los Productos/s cumplen con todos los requisitos de la/s Norma/s aplicables y, si corresponde, del Organismo de Acreditación o de autoridad competente.

Los Certificados de Conformidad serán cargados al Sistema de Información de Certificados de Conformidad (en adelante "SICERCO") de la Superintendencia de Industria y comercio ("SIC") o cualquier otra plataforma definida por las Normas aplicables y serán conservados por LENOR por un término de 10 años.

LENOR podrá, previa notificación por escrito al CLIENTE, revisar o cambiar los requisitos de certificación, siempre de conformidad con las Normas aplicables, con lo cual, el CLIENTE tendrá derecho a continuar con la Certificación del Producto luego que demuestre el cumplimiento de los nuevos requisitos.

iv. **Vigencia de la Certificación.** El Certificado permanecerá vigente por el término previsto en la ISO/IEC 17065 o en las Normas o reglamentos técnicos aplicables y por el por el término señalado en el certificado emitido a EL CLIENTE, siempre y cuando:

a. El CLIENTE cumpla con las condiciones del presente Acuerdo y las surgidas en el transcurso del

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 3 de 15	

Procedimiento.

- b. El CLIENTE no renuncie por propia decisión a la Certificación.
- c. LENOR no cancele la Certificación por alguno de los supuestos previstos en el presente Acuerdo.
- d. El CLIENTE pague en tiempo y forma la factura correspondiente los servicios prestados por LENOR.

El Certificado perderá vigencia cuando ocurra alguno de los siguientes presupuestos:

- a. Vencimiento del término de vigencia sin que el CLIENTE hubiese solicitado renovación del Certificado, o cuando la solicite en un término inferior a 3 meses anteriores a la fecha de expiración de la vigencia del Certificado.
LENOR no será responsable por la expiración de la vigencia y, por tanto, por su no renovación, en los eventos en que el CLIENTE no solicite su renovación en el término mínimo indicado en el aparte anterior o en aquellos casos en los que, pese a solicitar su renovación con la antelación debida, no haya sido posible culminar el Procedimiento debido a cambios en el Producto o en la Normativa aplicable que demanden un mayor tiempo para la efectiva prestación de los servicios de LENOR.
- b. Las Normas y/o especificaciones técnicas en las que se basa la Certificación pierdan vigencia o no resulten aplicables al Producto certificado.
- c. El CLIENTE se niegue hacer las actividades de vigilancia, seguimiento y reevaluación especificados en este Acuerdo.
- d. El CLIENTE realiza un uso indebido del Certificado y/o de la Marca de conformidad.
- e. El CLIENTE renuncia a la Certificación de conformidad con lo establecido en este Acuerdo.

LENOR comunicará por escrito al CLIENTE la finalización de la vigencia del Certificado y le solicitará el cese definitivo del uso del mismo y de la Marca de conformidad. En este evento el CLIENTE no podrá continuar utilizando el Certificado, ni haciendo uso de la Marca de Conformidad.

LENOR verificará cuáles Productos certificados se encuentran en el stock del CLIENTE o los que se encuentran en la cadena de distribución y comercialización, producidos antes de la caducidad del Certificado para evaluar si están aún cubiertos por el mismo y cuales no para su adecuada identificación y posterior retiro del mercado por parte del CLIENTE.


A partir del momento de la terminación de la vigencia del Certificado, el CLIENTE no podrá hacer uso comercial del mismo salvo en el caso descrito en el párrafo anterior. LENOR no será responsable por la suspensión, pérdida o no renovación de la vigencia del Certificado.

v. Suspensión. En caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de alguno de los requisitos del presente Acuerdo o de las Normas, o de cualquier indicación o recomendación que le manifieste LENOR, o cualquier movimiento, adición, inclusión o cualquiera similar que se haga sin fundamento legal y/o documental, esta última podrá suspender la Certificación del Producto caso en el cual, podrá notificar por escrito al CLIENTE informando los motivos por los cuales se suspende la Certificación y el tiempo de suspensión, lo que incluye la suspensión del derecho a uso de la Marca de Conformidad si corresponde.

Si en la notificación opcional se establecen medidas correctivas y el CLIENTE no cumpla en tiempo y forma para levantar la suspensión, LENOR podrá cancelar el Certificado y aplicar lo dispuesto en este Acuerdo sobre incumplimientos.

Cuando el CLIENTE recibe por parte de LENOR el aviso de suspensión de un Certificado, debe dejar utilizarlo junto con la Marca de Conformidad, en forma inmediata.²

² Numeral 4.1.2.2 sección f) ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 4 de 15	

vi. Reevaluación de los Productos. LENOR podrá reevaluar los Productos certificados en los siguientes casos:

- a. Actividad de seguimiento o vigilancia de la Certificación.
- b. Por revisión, actualización o modificación de Normas o de los requisitos aplicables.
- c. Por orden de autoridad competente.
- d. Por cambios en material utilizado en los Productos, o de cualquier otra característica que pueda implicar una modificación en la Certificación otorgada.
- e. Por reclasificación de familias.
- f. Por nueva información que afecte la conformidad del Producto.

vii. Uso incorrecto de la marca de conformidad o Certificado. El uso incorrecto de la marca de conformidad o del Certificado por el CLIENTE o un tercero dará derecho a que LENOR suspenda o cancele la Certificación y, por tanto, el uso de la Marca de Conformidad, y promueva las acciones que resulten aplicables al caso de conformidad con las Normas, sin perjuicio de aplicar las sanciones previstas en este Acuerdo o reclamar los perjuicios a que haya lugar.

viii. Renuncia por parte del CLIENTE a la Certificación: El CLIENTE puede renunciar a la Certificación, caso en el cual, debe comunicarlo por escrito a las direcciones establecidas en este Acuerdo.

La renuncia no exime al CLIENTE de su obligación de pagar el precio indicado en la cotización / oferta por los ensayos y pruebas que ya hubiesen sido practicados o por los servicios que, en todo caso, ya hubiesen sido prestados por LENOR.

Si el motivo de la renuncia es causa de una sanción, esta renuncia será analizada por parte de LENOR, para su aceptación o aplicación de la respectiva sanción

Se acordará entre el CLIENTE y LENOR, el uso controlado del stock de productos certificados en el momento de la renuncia, para asegurar el correcto uso de la Certificación y de la marca de conformidad.


3. FACTURACIÓN Y TÉRMINO DE PAGO.

LENOR presentará y remitirá a la dirección del CLIENTE, indicada en este acuerdo, y/o al correo electrónico, una factura pagadera al tiempo definido en el documento *PO.01-F02 Oferta De Certificación*, después de finalizar cada una de las pruebas, ensayos y/o actividades descritas en la cotización/oferta presentada por LENOR, por el valor allí indicado, más IVA.

El CLIENTE deberá pagar el valor indicado en la factura dentro del tiempo definido en el documento *PO.01-F02 Oferta De Certificación* contado a partir de la fecha en que reciba la factura, mediante transferencia bancaria a la siguiente cuenta de LENOR:

Pagos Nacionales:	Para pagos desde el exterior
Opción 1 Titular: Lenor Colombia S.A.S. Banco: Bancolombia Cuenta de Ahorros N°: 25069684591 Convenio Empresarial N°: 84818	Titular: Lenor Colombia S.A.S. Banco: BANCOLOMBIA Cuenta de Ahorros N°: 25069684591 Código SWIFT: COLOCOBM (en caso de solicitar 11 dígitos agregar "X" es decir COLOCOBMXXX)
Opción 2 Titular: Lenor Colombia S.A.S. Banco: Banco De Bogotá Cuenta Corriente N°: 046217436	Dirección del banco: No Aplica Código del banco: No Aplica


4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 5 de 15	


4.1. Obligaciones del CLIENTE. El CLIENTE se obliga a observar y cumplir los siguientes lineamientos y obligaciones:³

- a. Cumplir con las Normas, el presente Acuerdo y los documentos de Certificación complementarios, y lineamientos de LENOR.
- b. Implementar los cambios introducidos en los requisitos de certificación, previa comunicación de LENOR y asegurar que el producto certificado cumpla los requisitos de certificación durante la vigencia del certificado cuando la certificación incluya la producción en curso del producto.
- c. Suministrar o poner a disposición de LENOR los Productos, documentos, muestras, registros y cualquier otra información exigida por las Normas o que sean requeridas por LENOR para adelantar la correspondiente Evaluación de Conformidad y el Proceso detallado en este Acuerdo, en el término en que le sea indicado por LENOR.
- d. Garantizar que la información y documentación que entregue sea real, legítima, y garantice su autenticidad. LENOR no tiene la carga de verificar la autenticidad de la información que se le entrega, pues dicha carga es del CLIENTE.
- e. Utilizar la Certificación únicamente para los fines establecidos en las Normas que le resulten aplicables, y para lo indicado en el Procedimiento o en el alcance del Certificado.
- f. Utilizar adecuadamente los certificados y la Marca de Conformidad, en los términos descritos en este Acuerdo y el reglamento de uso de marca de conformidad y siempre respetando los derechos de propiedad industrial de los que es titular LENOR y que no son cedidos u otorgados a ningún título al CLIENTE, salvo en lo que respecta al uso limitado del mismo.
- g. Pagar oportunamente los valores y tarifas indicadas por LENOR en la cotización / oferta, y los costos adicionales en que LENOR incurra para la Certificación del Producto del CLIENTE.
- h. Cooperar y permitir a LENOR realizar las actividades de seguimiento o auditorías necesarias para el mantenimiento de la Certificación.
- i. En el seguimiento de cada uno de los ciclos de certificación la muestra deberá ser tomada en el (los) punto(s) de comercialización. (Aplica solo RETIE)
- j. Permitir en los seguimientos o renovaciones verificar mediante auditoría el sistema de gestión de calidad el cual deberá ser evaluado por un organismo de certificación acreditado con la norma ISO/IEC 17021 o se validará la certificación del sistema mediante revisión documental. (Aplica solo RETIE)
- k. Para mantener la Certificación, el CLIENTE deberá demostrar que su(s) Producto(s) cumplen con los requisitos de las Normas, especificaciones técnicas y regulaciones vigentes aplicables. Además, en el campo regulado, que cumple con los requisitos exigidos por las autoridades correspondientes.
- l. Evaluar a los proveedores subcontratados que participan en el proceso de producción y en la cadena de comercialización del o de los Productos que son sometidos al proceso de certificación con LENOR.
- m. El fabricante o comercializador deberá comunicar oportunamente por escrito a LENOR lo siguiente:
 - Modificaciones de los Productos que pudieran afectar el cumplimiento de las Normas técnicas, y/o reglamentos técnicos, y/o de los requisitos aplicables de la autoridad de competente. LENOR evaluará, los cambios informados, si necesita realizar actividades de evaluación adicionales, o requiere información adicional.
 - Cambios en el Producto que puedan afectar la conformidad, por ejemplo, cambios de materiales, procesos productivos, líneas de producción, documentación, instalaciones, y cualquier otro cambio relevante.
 - Cambios de domicilio o traslado de la ubicación de la fábrica, condición legal o cambio de persona contacto.
 - Daños a personas o propiedades que involucren a los Productos certificados.
 - Cambios de razón social o nombre, y objeto social del CLIENTE.

³ Numeral 4.1.2.2 sección a), b), c), d), e), g), h), i), j) y k) ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 6 de 15	

- n. En caso de que el titular sea Importador o Comercializador, y no sea directamente el fabricante, debe asegurar que no se realicen cambios al producto certificado sin previo a LCO.
- o. Permitir durante las actividades de Inspección y/o auditoría, la participación, además del equipo de inspección/auditor de LENOR, personal del Organismo de Acreditación que le hubiese otorgado la respectiva acreditación a LENOR, en caso de ser necesario.
- p. Asegurar el acceso del personal de LENOR o de sus representantes, en forma anunciada o no, para realizar las actividades de Inspección/Auditoría para evaluar el alcance de certificación o su seguimiento incluidas las actividades que se desarrollen fuera de las instalaciones del CLIENTE o en instalaciones de subcontratistas.
- q. Tener disponible personal para responder ante la inspección/auditoría, así como también elementos de protección personal según la tarea que se realizará, y dar las indicaciones de prevención y seguridad a que haya lugar para garantizar que el personal de LENOR no sufra daños o perjuicios durante la inspección/auditoría.
- r. Investigar y Mantener registro de las quejas relacionadas con los Productos certificados el cual debe incluir el tratamiento y acción correctivas realizadas para gestionar cada queja.
- s. Abstenerse de comercializar Productos que detecte como defectuosos en relación al alcance de la certificación obtenida.
- t. Soportar adecuadamente las solicitudes de cambio en la información del Certificado de Conformidad del Producto.
- u. Ponerse en contacto con LENOR con la debida anticipación para que se lleven a cabo las actividades de vigilancia de mercado sobre los productos certificados, facilitando todos los medios para que las tareas se desarrollen en forma adecuada y oportuna.
- v. Los fabricantes de los productos certificados bajo los reglamentos técnico de Centroamérica deberán:
- Asegurar que existen procedimientos para que la producción en serie mantenga su conformidad. Deberá tomarse debidamente en consideración los cambios en el diseño o las características del producto y los cambios en los RT de acuerdo con los cuales se declara la conformidad de un producto.
 - Conservar la documentación técnica del modelo a certificar durante tres años, posteriores a la entrada en vigencia del certificado emitido por el organismo de evaluación de la conformidad.
 - Los representantes autorizados se podrán designar, mediante escrito notariado. Estos efectuarán las tareas especificadas en el mandato recibido del fabricante. El mandato deberá permitir al representante autorizado realizar como mínimo las tareas siguientes:
Tener los documentos de certificación del producto y la documentación técnica a disposición del CNE durante tres años. Notificar cualquier cambio de estatus de certificación del producto al CNE.
Sobre la base de una solicitud del CNE, facilitar a dicha autoridad toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto en idioma español.
Cooperar con las autoridades nacionales competentes, a petición de estas, en cualquier acción destinada a eliminar los riesgos que planteen los productos objeto de su mandato.
- w. Los importadores de los productos certificados bajo los reglamentos técnico de Centroamérica deberán:
- Introducir en el mercado productos conformes al RTS.
 - Antes de introducir un producto en el mercado los importadores se asegurarán de que el fabricante ha llevado a cabo la debida evaluación de conformidad.
 - Garantizarán que el fabricante ha elaborado la documentación técnica y ha respetado los requisitos regulatorios
 - Indicarán en la documentación su nombre, su nombre comercial registrado o marca

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 7 de 15	

comercial registrada y su dirección de contacto.

- Garantizarán que el producto vaya acompañado de las instrucciones y la información relativa a la seguridad en idioma español.
- Durante un período de tres años, los importadores mantendrán una copia del certificado del producto a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado y se asegurarán de que, previa petición, dichas autoridades reciban una copia de la documentación técnica.
- Notificarán cualquier cambio de estatus de certificación del producto al CNE.
- Sobre la base de una solicitud motivada del CNE, los importadores le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del producto en idioma español.

4.2 Obligaciones de LENOR. LENOR se obliga a observar y cumplir los siguientes lineamientos y obligaciones: - Llevar a cabo el proceso de Evaluación de la Conformidad atendiendo las Normas aplicables y los lineamientos establecidos por los Organismos de Evaluación de la Conformidad y las autoridades competentes.

:


- Responder por los servicios de evaluación que preste dentro del marco del certificado o documento de conformidad que expida.
- Responder frente a los consumidores cuando por el servicio de evaluación de la de la conformidad respecto de un producto sujeto a reglamento técnico cuando haya obrado con dolo o culpa grave.
- Asegurar que el proceso de evaluación de la conformidad cumpla con los requisitos de las Normas indicados en la cotización / oferta.
- Todos los certificados de producto de reglamentos técnicos vigilados por la Superintendencia de industria y Comercio - SIC deben ser cargados en El Sistema de Información de Certificados de Conformidad -SICERCO, en un plazo de máximo 2 días después de la emisión de mismo.
- Cumplir con toda la normatividad vigente sobre las obligaciones y responsabilidades de las entidades de evaluación de la conformidad en Colombia.
- Atender las consultas e inquietudes que pueda manifestar el CLIENTE con respecto al Procedimiento o a la Certificación
- Mantener vigente su acreditación con el Organismo Nacional de Acreditación
- Expedir los Certificados únicamente en los eventos en que verifique el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y documentales que le resulten aplicables; no obstante, esto no es garantía de que el producto acredite el cumplimiento de todos los requisitos legales, aduaneros o cualquier otro que no deba ser tenido en cuenta por LENOR en desarrollo del Procedimiento de Certificación.
- Suspender o cancelar la Certificación ante cualquier evento de incumplimiento del CLIENTE o hecho que pueda poner en riesgo al consumidor del Producto certificado, o lo demás que disponga el presente acuerdo. En este caso se debe notificar al CLIENTE la decisión, junto con las causas que dieron origen a la suspensión o cancelación de la Certificación.

5. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD.

5.1. Responsabilidad.

El CLIENTE será responsable por los Productos, información, y toda la documentación que suministre a LENOR para el procedimiento de certificación y evaluación de la conformidad. A su vez, el CLIENTE garantizará la autenticidad material e ideológica de la misma.

Una vez aprobada la Certificación, el CLIENTE es el único responsable del mantenimiento y cuidado de la misma, y de la observancia de los lineamientos técnicos y legales establecidos en las Normas y por aquellas condiciones exigidas o indicadas por LENOR.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 8 de 15	

LENOR no será responsable por cualquier posible falla o error cometido durante el procedimiento de certificación o de evaluación de la conformidad, o por el otorgamiento del Certificado o el seguimiento respectivo, así como también de cualquier defecto que durante la certificación no haya podido ser descubierto o detectado por LENOR debido a la información, documentación y/o Producto(s) que le hubiese suministrado el CLIENTE, considerando que estos son los insumos para la prestación adecuada de los servicios de LENOR.

5.2. Indemnidad.

El CLIENTE mantendrá indemne a LENOR por cualquier demanda, de cualquier naturaleza, dirigida a LENOR por un tercero a su relación contractual, que sin conocimiento o autorización de LENOR, haya sufrido un daño demostrable y originado por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones a cargo del CLIENTE.

Esto incluye cualquier reclamación o demanda que pudiese presentar cualquier tercero en relación con los productos certificados. Comprendiendo que la responsabilidad que las Normas le atribuyen a los fabricantes, comercializadores, importadores y certificadores, la obligación de indemnidad a cargo del CLIENTE implica que este asuma los gastos de defensa o representación en que deba incurrir LENOR para defenderse ante cualquier reclamación o demanda que se presente en su contra debido a información falsa, errónea, o incompleta que le hubiese suministrado el CLIENTE, o al incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones.

LENOR se compromete, a ejecutar el objeto del contrato, conforme al nivel y calidad ofrecidos, conforme al contrato y sus anexos, o en su defecto, a la más alta calidad, en la forma, tiempo y oportunidad pactados.

LENOR será responsable por el cumplimiento oportuno, completo y a satisfacción del CLIENTE de la realización del objeto contratado, en consecuencia, deberá responder por todo perjuicio que le cause al CLIENTE con ocasión a la ejecución morosa o defectuosa del contrato en especial del proceso de certificación de producto.


LENOR como organismo de evaluación de la conformidad debe cumplir con las obligaciones vigentes en Colombia descritas en la Ley 1480 de 2011, Decreto 1595 de 2015, Resolución 41713 de 2014.

6. PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y/O NO CONFORMES CON LOS REQUISITOS DE LA CERTIFICACIÓN.

Ante la detección o sospecha de cualquier incumplimiento con respecto a los requisitos de la Certificación, ya sea que se detecte durante las actividades de vigilancia así como también por otro mecanismo, como por ejemplo, la fiscalización llevada a cabo por autoridades competentes, por quejas de los consumidores, o por otros mecanismos, LENOR puede suspender el Certificado hasta que se investiguen las causas y las consecuencias reales o potenciales del incumplimiento, y hasta que sea solucionado por parte del CLIENTE.

Respecto de la decisión de suspensión que se dé a raíz de la presente cláusula se le aplicara el procedimiento consagrado en la Cláusula 2 Literal C, donde por escrito se le notificara al CLIENTE informando los motivos por los cuales se suspende la Certificación y el tiempo de suspensión, lo que incluye la suspensión del derecho a uso de la Marca de Conformidad si correspondiere.

Si la detección la ha realizado el CLIENTE, deberá informar en forma inmediata a LENOR, caso en el cual también podrá suspender el Certificado. Independientemente de que la detección o sospecha tenga inicio en actividades realizadas por LENOR, por el CLIENTE, por el consumidor, por otros agentes del mercado (como por ejemplo asociaciones de consumidores), el CLIENTE debe tomar las medidas pertinentes, que incluyen, pero no se limitan a:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 9 de 15	

- a. Identificar con márgenes de seguridad adecuados las partidas o lotes de fabricación involucrados.
- b. Informar de manera inmediata a la autoridad competente.
- c. Informar en medios de comunicación masiva la situación y retirar la referencia de la certificación del material o medios publicitarios. .
- d. Reemplazar los productos involucrados que estén en poder de los consumidores, y retirar los que se encuentren en el mercado.
- e. Tomar las acciones correctivas necesarias para evitar la repetición del incumplimiento.

7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN.

El término del Acuerdo corresponderá al término que implique el Procedimiento y la prestación de los servicios contratados por el CLIENTE conforme a la cotización / oferta presentada por LENOR, que en todo caso no será inferior al término mínimo del Proceso de Certificación, sin perjuicio de los preceptos contractuales que por su naturaleza deban mantenerse en el tiempo.

El término se contará a partir de la suscripción del Acuerdo y hasta que se emita el Certificado o LENOR manifieste la negativa de la procedencia del mismo.

Este Acuerdo regirá para todas las Solicitudes que le presente el CLIENTE, no obstante, cada una atenderá los términos, Normas, tarifas y precios indicados en la cotización / oferta presentada por LENOR.

No obstante, este Acuerdo terminará cuando se presente alguno de los siguientes eventos:


- a. Por no atender las Solicitudes del CLIENTE y la respuesta negativa por incumplimiento de los requisitos técnicos y legales del Producto.
- b. Por acuerdo entre las partes.
- c. Por providencia judicial que así lo ordene.
- d. Por la iniciación de un proceso de reestructuración económica, liquidación obligatoria o insolvencia de una de las Partes.
- e. Por decisión de LENOR debido al incumplimiento, cumplimiento defectuoso, mora o retardo de las obligaciones aquí pactadas a cargo del CLIENTE.
- f. Por decisión del CLIENTE debido al incumplimiento, cumplimiento defectuoso, mora o retardo de las obligaciones aquí pactadas a cargo de LENOR.
- g. Cualquiera de las partes durante la vigencia contractual podrá dar por terminado el contrato con un preaviso de 30 días calendario a la fecha pretendida de terminación sin que se de origen al pago de ninguna multa, sanción e indemnización. Solo se procederá a facturar al CLIENTE el 30% del valor del certificado y el 100% de los gastos de actividades relacionadas como ensayos, inspecciones, auditorías y evaluaciones de fábrica realizadas para cada uno de los procesos que se afecten por esta decisión por parte del CLIENTE.
- h. Las demás que establezcan las Normas aplicables.

8. DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE.

El CLIENTE declara y garantiza que tiene la capacidad y facultades necesarias para celebrar y ejecutar este Acuerdo, así como para ejecutar, obligarse y llevar a cabo todas las obligaciones, compromisos, deberes y estipulaciones previstas en él.

El CLIENTE declara y garantiza que toda la información, documentación y productos que suministre a LENOR son ciertos, veraces y libres de toda falsedad.

El CLIENTE declara y garantiza que entregará toda la información, documentación y Productos necesarios para un adecuado procedimiento de certificación por parte de LENOR, y que no entregará, en ningún caso, información parcial, alterada, falsa o engañosa que pueda llevar a la

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 10 de 15	

obtención de un Certificado de un Producto que no acredita los requisitos técnicos y legales para ello.

El CLIENTE declara y garantiza que conoce la procedencia del Producto y que ha hecho las evaluaciones pertinentes, y aprobado los requisitos legales para ingresarlo al territorio nacional y someterlo a un Procedimiento de Certificación.

9. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE BIENES E INGRESOS

Las Partes declaran bajo la gravedad del juramento lo siguiente:


- a. Que sus ingresos o bienes no provienen de actividades de ninguna actividad ilícita contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique. En consecuencia, declaran que sus ingresos o bienes están ligados al desarrollo normal de actividades lícitas propias de su objeto social.
- b. Que no han efectuado transacciones u operaciones destinadas a la realización o financiamiento de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione, o modifique, o a favor de personas relacionadas con dichas actividades.
- c. Que los recursos o bienes objeto del presente Contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal colombiano o en cualquier norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- d. Que en la ejecución del presente Contrato se abstendrán de tener vínculos con terceros que se conozca por cualquier medio estén vinculados a actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.
- e. Que cumplen con las normas sobre prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT) que le resulten aplicables, teniendo implementados las políticas, procedimientos y mecanismos de prevención y control al lavado de activos o financiación del terrorismo que se derivan de dichas disposiciones legales.
- f. Que ni las Partes, ni sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, ni sus representantes legales y miembros de Junta Directiva, se encuentran en la lista internacional vinculante para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas) o en la lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (Lista OFAC), así como en listas o bases de datos nacionales e internacionales relacionadas con actividades ilícitas, estando las Partes facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes.
- g. Que no existe en contra de las Partes, ni de sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, ni de sus representantes legales y sus miembros de la Junta Directiva, una sentencia judicial en firme que los condene por la comisión de delitos de lavado de activos o financiación del terrorismo o que se encuentren vinculados a investigaciones penales por el presunto cometimiento de tales delitos, estando las Partes, facultadas para efectuar las verificaciones que consideren pertinentes en bases de datos y en informaciones públicas nacionales o internacionales.

En el evento que las partes no efectúen verificación, no se entenderá su responsabilidad sobre las declaraciones que aquí emitan, quienes declaran que son ciertas, bajo la gravedad de juramento.

10. INCUMPLIMIENTOS, SANCIONES Y PENALIDADES.

10.1. Incumplimientos.

Se considerará que existe incumplimiento por parte del CLIENTE cuando se den uno o varios de los siguientes presupuestos:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 11 de 15	

- a. No cumpla con las Normas aplicables al Producto o con las exigencias adicionales de las autoridades competentes.
- b. No permita realizar a LENOR las actividades de vigilancia y seguimiento de la Certificación.
- c. Cambie las características del Producto certificado sin dar aviso previo a LENOR, y pese a ello, siga utilizando la Certificación.
- d. Uso indebido de la Certificación y/o Marca de Conformidad.
- e. No marque los productos de acuerdo al procedimiento indicado en las Normas aplicables o de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades competentes.
- f. No cumpla con los controles de calidad.
- g. Incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo establecidas en este Acuerdo.

10.2. Sanciones.

Frente a cualquier incumplimiento por parte del CLIENTE, LENOR procederá con las siguientes conductas y podrá imponer algunas de las siguientes sanciones de acuerdo a la gravedad y antecedentes del incumplimiento:

- a. Aumento de la frecuencia de las vigilancias.
- b. LENOR dará aviso del incumplimiento y lo apremiará para subsanar el mismo conforme a las Normas aplicables y a lo establecido en este Acuerdo.
- c. Se suspenderá el Certificado junto con el derecho de utilizar la Marca de Conformidad. LENOR establecerá el tiempo en el que la empresa no podrá utilizar la Marca de Conformidad y las condiciones para obtener nuevamente el derecho al uso de la misma.
- d. Cancelación de la Certificación. En este evento se cancelará la certificación y el derecho al uso de la Marca de Conformidad de manera definitiva.

Las sanciones serán notificadas por LENOR a las direcciones del CLIENTE indicadas en este Acuerdo, de manera escrita, expresando las causas y los efectos de la sanción. Los efectos de la sanción comienzan a regir a partir de la notificación en el domicilio de la empresa.

10.3. Penalidades.

Si pese a las medidas sancionatorias establecidas en el numeral precedente, el CLIENTE continúa con el incumplimiento, este facultará a LENOR a hacer efectiva una cláusula penal pecuniaria, a título de sanción, por un valor igual al veinte por ciento (20%) del valor total de la cotización / oferta, con respecto a cada una de las Solicitudes. Esta cláusula será efectiva sin necesidad de requerimiento previo o judicial al cual renuncia expresamente el Contratista.

Todo incumplimiento que se cause, individualmente considerado, así haya sido tolerado por LENOR durante la ejecución del presente Acuerdo, dará lugar a la sanción aquí establecida. Todo lo anterior, sin menoscabo del cobro de los perjuicios que pudieren ocasionarse como consecuencia del incumplimiento.


11. MISCELÁNEOS.

11.1. Propiedad Intelectual Y Derechos De Autor.⁴

LENOR podrá permitir el uso de la Marca de Conformidad y Marca LENOR para el/los Producto/s certificados, con el único objetivo de indicar al público y a terceros que el Producto ha sido certificado por LENOR.

El CLIENTE reconoce que la Marca LENOR es propiedad de LENOR y se compromete mediante este

⁴ Numeral 4.1.2.2 sección e) ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 12 de 15	

Acuerdo a no realizar ninguna acción que pueda dañar la imagen de LENOR, o de cualquiera de las sociedades matriz o vinculadas.

El uso de la Marca de Conformidad mantiene la vigencia mientras se encuentre vigente la certificación y el certificado correspondiente.

Cuando la certificación quede sin efecto o se cancele por cualquier motivo, caduca el derecho del uso de la Marca de Conformidad LENOR en forma automática. En este evento, no habrá necesidad de comunicar al CLIENTE, quien deberá dejar de hacer uso de la Marca de Conformidad inmediatamente.

La suscripción de este Acuerdo no implica la concesión, por parte de LENOR, del uso de Marcas de conformidad, nombre comercial, logo, ni de cualquier otro derecho de propiedad intelectual que sea de propiedad de LENOR, salvo para el fin establecido en este aparte.

11.2. Protección de datos.

LENOR se compromete a que, en caso de recibir, recopilar, administrar o conocer cualquier tipo de información personal contenida en las bases de datos de propiedad del CLIENTE, la mantendrá bajo especiales condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y la utilizará con el único fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato. LENOR declara conocer y cumplir, con la legislación colombiana vigente en relación con la protección de datos personales.

LENOR se hace responsable exclusivo por cualquier violación a las normas de protección de datos personales, por pérdidas o fuga de información, excluyendo al CLIENTE de cualquier responsabilidad por esta circunstancia, bajo el entendido que en esta materia el CLIENTE es considerado como tercero de buena fe exento de culpa respecto de las actuaciones de LENOR.

EL CLIENTE podrá reclamar a lo que tenga derecho por los perjuicios que le hayan sido causados, así como el derecho a repetir con LENOR en caso de ser objeto de cualquier tipo de sanción derivada del inadecuado tratamiento de la información realizada por LENOR.


11.3. Confidencialidad.⁵

Para todos los efectos del presente contrato, toda la información del CLIENTE, a la que LENOR tenga acceso o conocimiento, tendrá carácter de información confidencial y en consecuencia deberá ser tratada como tal. LENOR no revelará a ninguna persona los términos y condiciones del contrato o la información (incluyendo, sin limitar, la información técnica, comercial o financiera, proveedores de los productos y bienes objeto de la certificación) que reciba del CLIENTE con ocasión de su ejecución, sin el previo consentimiento escrito del CLIENTE.

LENOR reconoce el carácter reservado de la información que le suministra el CLIENTE, o de sus actividades que llegara a conocer, sea a través de comunicaciones escritas, orales, telefónicas, correos electrónicos, verbales, o que conste en documentos, envases, recipientes, etc., con indicación de si es confidencial o sin tal indicación, para y/o durante la ejecución del presente Contrato, o que haya sido o fuere suministrada por el CLIENTE o sus compañías vinculadas, matrices, filiales, subsidiarias, subordinadas, agentes, representantes o empleados, y se obliga a mantenerla bajo confidencialidad.

LENOR tiene políticas y procedimientos para preservar la confidencialidad de la información que se obtenga durante el proceso de certificación en todos los niveles de su estructura. Todo el personal, incluido el comité de imparcialidad y certificación y cualquier persona externa que actúe en nombre

⁵ Numeral 4.5.1 ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 13 de 15	

de LENOR firma un compromiso de confidencialidad, imparcialidad, independencia, seguridad y aceptación de procedimientos.

En caso de que alguna de las actividades objeto del presente contrato sea ejecutada por un tercero diferente a las Partes, LENOR se compromete con el CLIENTE a firmar un contrato de confidencialidad con ese tercero en el cual se estipularán las mismas condiciones establecidas en la presente Cláusula. De manera adicional, el LENOR se compromete a que cualquier persona que reciba la información confidencial o no, no la compartirá, ni divulgará a ninguna otra persona, y en especial, a personas y/o funcionarios que puedan conocer información relativa a la competencia del CLIENTE, a fin de protegerla de cualquier transmisión de información a un tercero no autorizado que puede derivar en actos de competencia desleal, conflictos de interés, o violaciones a la propiedad industrial.

LENOR no dará información a terceros sin el consentimiento del CLIENTE, salvo que sea requerido por la justicia o por autoridades competentes, por ejemplo, los Organismos de Acreditación.

LENOR otorgará a las autoridades competentes, cualquier información inherente al proceso de certificación si esta así se lo solicitase, caso en el cual, le informará al CLIENTE sobre la solicitud y entrega de la información.⁶

LENOR deberá comunicar toda filtración de información de la que tenga o llegare a tener conocimiento, entendiéndose que esa comunicación no lo eximirá de su responsabilidad de mantener su obligación de guardar confidencialidad sobre la información en general.⁷

11.4. Imparcialidad.

LENOR es responsable por identificar y eliminar posibles fuentes de conflicto de interés que ponen en riesgo la imparcialidad del proceso de certificación.

11.5. Impuestos y gastos.

Los gastos, impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con ocasión del presente Acuerdo, estarán a cargo y deberán ser cancelados y/o retenidos por la parte que esté obligada según la normatividad vigente al momento del pago o de la causación del gasto, impuesto, tasa, derecho o contribución.

11.6. Ley Aplicable.

Este Acuerdo, y la relación entre LENOR y el CLIENTE, se regirá y será interpretado de conformidad con la ley de Colombia, lo que incluye todas las leyes, decretos, reglamentos y disposiciones técnicas que resulten aplicables, y los reglamentos técnicos de carácter internacional que regulan la actividad de LENOR.


11.7. Solución de controversias.

De común acuerdo las Partes aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante la ejecución del presente Acuerdo, dispondrán de un término de treinta (30 días calendario y para la Certificación de protocolos de bioseguridad dispondrán de un término de cinco (5) días calendario., contados a partir de la fecha del reclamo por escrito que se presente, para solucionar sus diferencias amigablemente o acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si lo que está en discusión es una obligación de "dar" o de "hacer", las Partes entienden que es una

⁶ Numeral 4.5.2 ISO/IEC 17065:2012

⁷ Numeral 4.5.3 ISO/IEC 17065:2012

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 14 de 15	

obligación ejecutable y que, por lo mismo, no debe ser resuelta amigablemente, sino que es clara, expresa y exigible, y será cualquier juez competente quien podrá proceder a su ejecución y ejecutabilidad.

Si dentro del plazo establecido la disputa no se resuelve directamente entre las Partes, la disputa se someterá a la decisión de un Tribunal de Arbitramento que funcionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá que se constituirá, deliberará y decidirá de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, en la Ley 1563 de 2012 y demás disposiciones concordantes o complementarias, o por las que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

El Tribunal estará conformado por un (1) o por tres (3) árbitros, en este último caso si la cuantía de la controversia supera los 400 SMLMV. Cuando el tribunal esté integrado por (1) un árbitro este deberá ser nombrado de común acuerdo entre las Partes; cuando sean tres árbitros, cada parte designará uno de ellos y el tercero será nombrado de común acuerdo entre las Partes.

En caso de que no haya acuerdo en la designación conjunta de un árbitro dentro de los cinco días (5) siguientes a la presentación de sus propuestas, este será designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La organización interna del tribunal, así como los costos y honorarios aplicables, se sujetarán a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá, si las Partes, en cuanto la Ley Aplicable se los permita, no convienen otra cosa

El tribunal se regirá por la ley colombiana aplicable y fallará en derecho. Si las Partes consideran que la definición de un aspecto técnico disputado es suficiente para definir sus controversias, podrán hacer que el arbitramento sea técnico siguiendo la misma regla aquí establecida.

El fallo tendrá los efectos de cosa juzgada para las Partes.

11.8. Consultas, Quejas y Reclamos.

El CLIENTE puede realizar una queja ante el área de Servicio al Cliente de LENOR, quien dará tratamiento en un plazo máximo de 15 días hábiles y para la Certificación de protocolos de bioseguridad dispondrán de un tiempo de 5 días calendario.

La queja puede realizarse por mail, teléfono o vía web.

LENOR posee una metodología de tratamiento de quejas, de acuerdo con su procedimiento interno PO.03 "Desarrollo Y Soporte Al Cliente", el cual se encuentra disponible al público en su página web.


LENOR informará a quien realizó el reclamo la resolución tomada sobre el mismo.

Si el CLIENTE no está de acuerdo con una decisión que le concierne, este podrá presentar una apelación escrita, formal y dentro de los 30 días calendario y para la Certificación de protocolos de bioseguridad dispondrán de un término de 10 días calendario siguientes a la comunicación por parte de LENOR.

La apelación debe ser dirigida a el área de servicio al cliente de LENOR, y LENOR deberá responder de manera formal la apelación, dentro de los 30 días calendarios y para la Certificación de protocolos de bioseguridad dispondrán de un término de 5 días calendario siguientes a la recepción de la misma.

11.9. Prohibición de cesión del acuerdo.

El CLIENTE no podrá ceder, ni transferir el objeto del presente Acuerdo, o los derechos u obligaciones

	TÉRMINOS Y CONDICIONES	Código: PO.01-A09S	V: 03
		Fecha de Vigencia: 2024-05-19	
		Página 15 de 15	

derivados del mismo de este Acuerdo, sin previa autorización por escrito por parte de LENOR.

11.10. Naturaleza del acuerdo.

Las Partes declaran y entienden que el presente Acuerdo y su ejecución implica que sea exclusivamente uno de prestación de servicios de Certificación, con las condiciones y obligaciones aquí establecidas, y que bajo ningún evento están actuando como representante, agente mercantil, mandatario con o sin representación, empleado, dependiente o cualquier otro similar de la otra Parte.

11.11. Notificaciones.

Las comunicaciones entre las Partes en relación con este Acuerdo o con cualquier Solicitud deberán hacerse por escrito y podrán ser entregadas personalmente a las direcciones que se indican