

## 1. PRELIMINAR

Junta Islámica, a través de la Comisión de Trabajo Instituto Halal (en adelante IH), crea la entidades mercantiles denominadas Estándar Global de Certificación Halal, S.L., (en adelante EGCH) la cual dispone de capacidad para la creación y el control de las filiales que estime oportunas a nivel nacional o internacional y la autoriza para la gestión y comercialización en exclusiva del uso de la Marca de Garantía Halal de Junta Islámica (en adelante MGHJI).

Salvo pacto expreso por escrito en contrario, todas las ofertas emitidas o servicios ejecutados y todas las relaciones contractuales resultantes entre EGCH o cualesquiera de sus sociedades filiales o agentes y cualquier solicitante de servicios de certificación (en lo sucesivo el "Cliente") se regirán por las presentes Condiciones Generales).

Las presentes condiciones generales y en consecuencia, la Solicitud de Certificación, los Códigos de Práctica, la Oferta y las Condiciones de la Licencia de Uso de la Marca de Certificación de EGCH constituyen la totalidad del acuerdo (en lo sucesivo el "contrato") entre el cliente y EGCH con respecto al objeto del contrato. Salvo pacto expreso por escrito firmado por el Cliente y EGCH, no será válida ninguna modificación a los términos de este contrato.

Para el correcto desarrollo de la aplicación de la MGHJI, todas las acciones referidas a la certificación Halal y al uso de la MGHJI, estarán gobernadas por el documento principal denominado "Reglamento de Uso de la MGHJI" y el documento "Manual de Certificación – Declaraciones y Obligaciones" ambos en su última versión vigente

## 2. SERVICIOS

**2.1.-** Estas Condiciones Generales serán de aplicación a los siguientes servicios (en lo sucesivo "Los Servicios"):

a) Servicios de certificación de conformidad halal de producto de acuerdo a documentos de normativa no obligatoria, especificaciones o regulaciones técnicas;

b) Servicios de certificación de Sistemas: calidad, medioambiente y otras certificaciones en sistemas de gestión, de acuerdo con las normas nacionales, internacionales o privadas.

c) Servicios de Certificación Aptitud Halal de Servicios de acuerdo a documentos de normativa no obligatoria, privados o regulaciones técnicas.

**2.2.-** Al término del programa de evaluación, EGCH preparará y remitirá al Cliente un informe. Cualquier recomendación dada en el informe no es vinculante para la Entidad

Certificadora y la decisión de emitir un certificado quedará al exclusivo criterio de la Entidad de Certificación.

**2.3.-** El Cliente manifiesta expresamente conocer que el hecho de que EGCH les preste sus servicios, no significa que él, o cualquier tercero, pueda dejar de asumir o quede liberado total o parcialmente de las obligaciones asumidas por cada uno de ellos entre sí y/o frente a cualesquiera otras personas físicas o jurídicas.

**2.4.-** La certificación, suspensión, retirada o cancelación de un Certificado deberá llevarse a cabo de acuerdo con el documento "Manual de Certificación – Declaraciones y Obligaciones".

**2.5.-** EGCH podrá subcontratar la ejecución de todo o parte de los servicios a un agente y/o subcontratista, autorizando expresamente el Cliente desde este mismo momento a EGCH, con carácter irrevocable, a revelar toda la información necesaria para dicha ejecución al agente y/o subcontratista.

**Notas sobre certificación "no acreditada":** La certificación "no acreditada" no está cubierta por la acreditación de EIAC, ni por ninguna otra entidad de Acreditación (ENAC, GAC, JAKIM, MUI,...), ni por los acuerdos internacionales, pues no garantiza el cumplimiento de los requisitos de acreditación. Aunque las actividades solicitadas coincidan con el alcance de acreditación de EGCH, para considerarse certificación acreditada deberá indicarse explícitamente.

## 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

**3.1.-** El Cliente se asegurará de que todas las muestras de productos, el acceso a los mismos, la asistencia, información, registros, documentación y las instalaciones estarán a disposición de EGCH cuando EGCH así lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del cliente correctamente cualificado, competente y autorizado. Además, el cliente deberá proveer a EGCH, libre de cargas, un espacio adecuado para llevar a cabo las reuniones correspondientes.

**3.2.-** El Cliente reconoce, expresa y formalmente, que no ha sido inducido a celebrar el presente contrato, así como que no se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales. Cualquier condición o estipulación incluida en cualquier formato de las regulaciones internas del cliente o en sus documentos que pretendan agregarse o modificar estas Condiciones Generales, no tendrá efecto alguno a menos que haya sido

previamente aceptado expresamente por escrito por EGCH.

**3.3** El Cliente seguirá todos los pasos necesarios para eliminar o subsanar cualquier obstáculo o interrupción en la ejecución de los servicios.

**3.4** Con el fin de permitir a EGCH cumplir con la legislación vigente en materia de seguridad y salud, el Cliente proveerá a EGCH de toda la información disponible con respecto a peligros potenciales o conocidos que el personal de EGCH se pueda encontrar durante sus visitas. EGCH seguirá todas las medidas necesarias para asegurarse de que mientras esté en las instalaciones del cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de seguridad y salud del Cliente, siempre y cuando el cliente informe debidamente de los mismos a EGCH.

**3.5.-** El Cliente sólo podrá reproducir o publicar extractos de cualquiera de los informes de EGCH si el nombre de EGCH no aparece de ningún modo o si el cliente ha obtenido previa autorización de EGCH. EGCH se reserva cuantas acciones legales pudieran asistirle en caso de incumplimiento de esta cláusula, o en supuesto de que EGCH considere que se ha utilizado su nombre indebidamente. El cliente no divulgará los detalles sobre el modo en que EGCH realiza, dirige o ejecuta sus operaciones.

**3.6.-** El Cliente informará inmediatamente a EGCH de todos y cada uno de los cambios en las instalaciones que puedan afectar a su sistema de gestión, su servicio, sus productos, sus procedimientos o sus sistemas. Cualquier incumplimiento de esta obligación de informar podrá derivar en la retirada del Certificado. Además, el cliente tiene la obligación de informar a EGCH de cualquier no conformidad de relevancia detectada en el transcurso de Auditorías Internas llevadas a cabo por el Cliente, cualquiera de sus socios o las Autoridades Públicas.

**3.7.-** La empresa asume la obligación de declarar en la forma y frecuencia requerida por EGCH, toda la producción y/o venta de producto Halal, tomando EGCH, las medidas oportunas si no se cumpliera con esta obligación. El incumplimiento de este requerimiento en la forma y frecuencia en la que EGCH, lo establezca, podrá generar NC y como consecuencia inmediata la suspensión de la Certificación por la MGHJI.

## 4. HONORARIOS Y PAGO.

**4.1.-** Los honorarios presupuestados al cliente incluyen todas las fases que llevan a la conclusión del Programa de Evaluación o de las operaciones y la presentación de un informe, así como de las auditorías periódicas que EGCH debe llevar a cabo para la

conservación del certificado. Como quiera que los honorarios están basados en los precios aplicables al tiempo de la presentación de la propuesta, EGCH se reserva el derecho de incrementar los precios a lo largo del periodo de registro. EGCH podrá también incrementar sus honorarios si las instrucciones del Cliente cambian o resultan no estar de acuerdo con los datos proporcionados inicialmente a EGCH con anterioridad a la elaboración del presupuesto. En todo caso, el cliente será notificado de cualquier incremento en los honorarios.

**4.2.-** Se incrementarán los honorarios por los servicios que no hayan sido incluidos en la propuesta y por trabajos requeridos como consecuencia de las no conformidades detectadas. Esto incluirá, sin limitación, los costes resultantes de:

- a) Las repeticiones de cualquier parte o la totalidad del programa de evaluación o las operaciones debidas al registro de procedimientos y reglas que no hayan sido cumplidas;
- b) Las reevaluaciones debidas a cambios en el sistema de gestión o los productos, procesos o servicios;
- c) El cumplimiento con cualquier solicitud de documentos o declaraciones relativas a los trabajos realizados por EGCH.

**4.3.-** Sin perjuicio de la cláusula 4.2, se abonarán honorarios adicionales a las tarifas de EGCH con respecto a pedidos de emergencia, cancelaciones o reprogramación de servicios, ya sea de parte o de la totalidad de las repeticiones de los programas de evaluación requeridas tal y como disponen los Códigos de Práctica.

**4.4.-** Se pondrá a disposición del Cliente cuando así lo solicite una copia de las Tarifas de EGCH.

**4.5.-** Salvo pacto en contrario, todos los honorarios presupuestados no incluyen los costes de viaje y dietas (que serán cobrados al cliente de acuerdo a la política de gastos de viajes de EGCH). Serán de cuenta y cargo exclusivo del Cliente cuantos impuestos, tasas o arbitrios pudieran derivarse de la prestación de los servicios.

**4.6.-** Antes del envío del certificado, EGCH emitirá una factura al Cliente. Las facturas por trabajos adicionales y posteriores se emitirán a la finalización de dichos trabajos. Salvo que se haya pactado un pago por adelantado, todas las facturas se pagarán a treinta (30) días de la fecha de factura (en lo sucesivo "fecha de vencimiento") independientemente de que los productos o sistemas del cliente puedan, o no, ser certificados.

**4.7.-** Cualquier uso por parte del Cliente de cualquiera de los informes o certificados o de la

información contenida en ellos está condicionada al pago dentro del plazo de todos los honorarios y cargos. Además de los recursos recogidos en el documento *Manual de Certificación - Declaraciones y Obligaciones*, EGCH se reserva el derecho de cesar o suspender todos los trabajos y/o provocar la suspensión o retirada de cualquier certificado al Cliente que no cumpla con el pago de una factura.

**4.8.-** El Cliente no estará legitimado para retener o demorar el pago de cualquier cantidad adeudada a EGCH a cuenta de cualquier controversia o reclamación existente frente a EGCH.

**4.9.-** EGCH se reserva el derecho de interponer cuantas acciones legales pudieran asistirle tendentes a la satisfacción de los honorarios impagados ante cualquier Tribunal competente.

**4.10.-** El Cliente pagará a EGCH todos los gastos en los que EGCH incurra para la reclamación de la deuda pendiente incluyendo los honorarios de abogado y costas judiciales.

## **5. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS.**

**5.1.-** EGCH retendrá en su archivo durante el periodo requerido por el Organismo Acreditado/Homologado competente o por la ley del país de la Entidad Certificadora todos los materiales relativos al Programa de Evaluación y Vigilancia relativo al certificado.

**5.2.-** A la finalización del periodo de archivo, EGCH podrá transferir, retener, destruir o disponer de los materiales según su criterio, salvo que el Cliente le indique lo contrario. Los gastos que se generen por llevar a cabo dichas instrucciones, serán facturados al Cliente.

## **6. COMUNICACIONES.**

El Cliente promoverá su Certificación de acuerdo a los términos estipulados en los Reglamentos de Uso de Marcas de Certificación correspondientes. La utilización del nombre corporativo Instituto Halal o cualquier marca registrada para propósitos publicitarios no está permitida sin el previo consentimiento de EGCH.

## **7. DURACIÓN Y FINALIZACIÓN**

**7.1.** Salvo pacto en contrario, el contrato tendrá la duración (sujeto a la terminación de los derechos establecidos en las presentes Condiciones Generales) establecida en la Oferta (en lo sucesivo, el "plazo inicial"). A la finalización del plazo inicial, el contrato se renovará automáticamente a menos que, y en todo caso, hasta que cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito su voluntad de finalizar dicho contrato al menos con tres

meses de antelación a la finalización del plazo inicial, o en cualquier momento en caso de que dicho plazo ya haya finalizado.

**7.2.-** EGCH está legitimada, en cualquier momento previo a la emisión del Certificado, para resolver el contrato si el Cliente se encuentra en situación de incumplimiento material de sus obligaciones y si, a continuación de la recepción de dicho incumplimiento, el cliente no subsana el mismo en el plazo de 30 días.

**7.3.-** Ambas partes estarán legitimadas para resolver inmediatamente la prestación de servicios en los supuestos de concurso de acreedores, quiebra, insolvencia, suspensión de pagos o cese de actividades por la otra parte.

**7.4.-** Salvo acuerdo por escrito en contrario, los derechos y obligaciones de las partes que se definen en las cláusulas 6, 9 y 19 se aplicarán a pesar de la finalización de los servicios o la resolución del contrato.

**7.5.-** En caso de que el Cliente ceda sus actividades a otra organización, la transferencia del certificado está sujeta al previo consentimiento por escrito de la Entidad Certificadora. En caso de que se otorgue dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización se registrará por el Contrato.

## **8. FUERZA MAYOR.**

En los supuestos en los que EGCH no pueda prestar sus servicios, incluyendo a título meramente enunciativo pero no limitativo, fuerza mayor, catástrofes naturales, guerra, actos terroristas o acciones industriales; errores que impidan obtener licencias o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o incumplimiento por parte del cliente para cumplir con cualquiera de las obligaciones que le vinculan en virtud del contrato, el Cliente pagará a EGCH:

a) La suma total a la que asciendan todos los servicios efectivamente prestados, incluyendo los gastos que por ello se hubieran devengado.

b) Una parte de los honorarios acordados, correspondiente a los servicios dejados de prestar que sea igual a la proporción (si procede) del servicio realmente llevado a cabo. EGCH quedará exonerado de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del Servicio requerido.

## **9. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION**

**9.1** EGCH se compromete a ejercer el debido cuidado y destreza en la prestación de los servicios, y acepta responsabilidad solo en casos de negligencia comprobada.

**9.2** Nada en estas Condiciones Generales debe excluir o limitar la responsabilidad de EGCH, S.L. con la empresa licenciataria por muerte o lesión personal, o por fraude o cualquier otro caso que resulte de la negligencia de EGCH por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

**9.3** Sujeto a la cláusula 9.2, la responsabilidad total de EGCH con el cliente, con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y comoquiera que sea, debe ser limitada con respecto a cualquier evento o serie de eventos conectados a un valor igual a los honorarios pagados a EGCH, S.L. bajo el Contrato (excluyendo el Impuesto de Valor Agregado en el).

**9.4** Sujeto a la cláusula 9.2, EGCH. no tendrá responsabilidad con el cliente por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbitrales dentro de un año contado a partir de la fecha de la prestación del servicio que dio lugar al reclamo o, en caso de cualquier falta de prestación de servicio, dentro de un año contado a partir de la fecha en la cual dicho servicio debió finalizarse.

**9.5** Sujeto a la cláusula 9.2, EGCH. no será responsable frente a la empresa licenciataria o frente a ningún tercero por:

(a) cualquier pérdida, daño o gasto que resulte de (i) una falla por parte del cliente a cumplir con cualquiera de sus obligaciones (ii) cualquier acción tomada o no tomada en base a los Reportes o a los Certificados; y (iii) cualquier resultado incorrecto, Reportes, o Certificados que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a EGCH

(b) la pérdida de utilidades, pérdida de producción, pérdida de negocios o costos incurridos por la interrupción del negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades, pérdida de contratos, pérdida de expectativas, pérdida de uso, pérdida de buena voluntad o daño a la reputación, pérdida de ahorros anticipados, costos o gastos incurridos en relación con la retirada de producto, costos o gastos incurridos en la mitigación de pérdida o pérdida y daño que resulte de los reclamos de cualquier tercero (incluyendo, sin limitación alguna, los reclamos por responsabilidad de producto), que pueda sufrir la empresa licenciataria; y

(c) cualquier pérdida o daño indirecto o consiguiente de cualquier tipo (caiga o no en los tipos de pérdidas o daños identificados en el literal (b) arriba expuesto).

**9.6** Excepto en los casos de negligencia comprobada o fraude por EGCH, la empresa licenciataria acuerda indemnizar y no responsabilizar a EGCH y sus oficiales,

empleados, agentes o subcontratistas, por cualquier reclamo (real o amenaza) por un tercero, por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza incluyendo todos los gastos legales y gastos relacionados y cualesquiera que resulten: (i) relacionados con el desempeño, intento de desempeño o no desempeño de los servicios o (ii) fuera de o en conexión con el producto, proceso, o servicio del cliente, relacionados con certificación (incluyendo, sin limitación, los reclamos de responsabilidad de producto).

**9.7** Cada parte debe tener el seguro adecuado que cubra sus responsabilidades bajo el contrato.

#### **10. SEGUIMIENTO DEL CERTIFICADO DE PRODUCTO Y CONCESIÓN DE USO DE LA MGHJI**

**10.1.-** Si el cliente desea renovar el certificado, deberá completarse el proceso de renovación (antes del vencimiento del certificado vigente)

**10.2.-** EGCH, realizará visitas periódicas de seguimiento según lo establecido en el Reglamento de uso de la MGHJI.

**10.3.-** EGCH, se compromete a comunicar a las empresas cualquier modificación del Reglamento de Uso de la MGHJI o cualquier otro requisito que sufra modificaciones a lo largo de la vida del contrato de certificación.

**10.4.-** Forman parte importante del proceso de control y seguimiento de la certificación Halal y del uso de la MGHJI, el cumplimiento con las declaraciones de producción y comercialización.

#### **11. CONDICIONES DEL USO DE LA MGHJI EN PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**11.1.-** La aparición de la MGHJI en los productos certificados es la garantía para la empresa, y para los consumidores en general, de que el producto ha sido certificado y controlado con arreglo al Reglamento de Uso de la MGHJI, bajo procedimientos auditados y estandarizados.

**11.2.-** Todos los productos que utilicen la MGHJI deberán identificarse con arreglo a lo indicado en la Guía de Uso de la MGHJI

**11.3.-** El uso de la MGHJI en los productos o servicios quedará claramente delimitado a los términos recogidos en la "Guía de Uso de la MGHJI", quedando excluido cualquier uso ajeno a este fin. El incumplimiento de este punto supondrá la toma de medidas legales por parte de EGCH, en defensa del uso correcto de una marca legalmente registrada.

**11.4.-** Antes de cualquier uso o puesta en el mercado, cualquier etiqueta debe ser supervisada por el Departamento de Certificación de EGCH

**11.5.-** La MGHJI mostrada en los productos certificados no debe inducir, bajo ningún concepto, a pensar que la Certificación pertenece al Sistema de Calidad.

**11.6.-** La MGHJI en el/los productos certificados deberá siempre exponerse de forma que identifique a qué producto está asociado, de manera que no cree ambigüedades respecto a otros productos, nombres o marcas que no tengan dicha concesión.

**11.7.-** En el momento en que expire el periodo de validez de la Certificación otorgada por EGCH, la empresa licenciataria deberá dejar de utilizarla. Este aspecto no deberá tenerse en cuenta en el caso de lograr la renovación de la concesión.

**11.8.-** La empresa concesionaria también deberá abandonar la exposición de la MGHJI de Producto Certificado, cuando así se le solicite desde EGCH, S.L, por suspensión temporal o retirada definitiva del Certificado de Producto, por cambio o incumplimiento de las condiciones que dieron lugar a su concesión. Igualmente la empresa deberá retirar del mercado o cualquier otro tipo de exhibición comercial los productos identificados con la MGHJI cuando se haya producido cualquiera de las situaciones de irregularidad descritas con anterioridad en el documento, como NC no resueltas favorablemente, o cualquier otro incumplimiento de los términos del contrato con EGCH

**11.9.-** Aquellos usos de la marca de Producto Certificado que sean considerados abusivos, tanto si son efectuados por la empresa licenciataria como por terceros, podrán ser denunciados ante la justicia.

#### **12. COMPROMISOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Sin menoscabo de las obligaciones contractuales, la empresa se compromete a cumplir con los siguientes aspectos, referidos en su mayoría al correcto mantenimiento de los criterios de producción y prestación del servicio Halal bajo la MGHJI

**12.1.-** La empresa mantendrá implantados los requisitos exigidos para el producto/s y/o servicio/s, mientras la certificación se mantenga en vigor, así como a implementar los cambios adecuados cuando sean comunicados por EGCH

**12.2.-** Los auditores enviados por EGCH tendrán libre acceso a cuantas personas, instalaciones y documentos estén relacionados con el objeto de la certificación Halal, incluyendo a los responsables y directivos de la empresa

**12.3.-** La empresa mantendrá informado al Departamento de Certificación y al equipo auditor de EGCH, de todos aquellos hechos o informaciones de interés referidas a la producción o prestación del servicio Halal para garantizar la idónea cooperación en la mejora de los sistemas de producción o de prestación de los servicios Halal.

**12.4.-** La empresa atenderá en tiempo y forma los compromisos económicos acordados en el Contrato firmado con EGCH

**12.5.-** Informar mediante escrito a EGCH, de los cambios o modificaciones que se realicen sobre los productos cubiertos por el Certificado de Producto, para poder evaluar si procede efectuar una auditoría extraordinaria, siempre a cargo de la empresa, con la finalidad de decidir sobre el mantenimiento del certificado.

**12.6.-** Utilizar correctamente el uso de la MGHJI, con arreglo a las condiciones antes expresadas.

**12.7.-** La empresa dispondrá de un registro de posibles irregularidades o NC sobre los productos y/o servicios certificados bajo la MGHJI, estando siempre disponibles para el departamento de Certificación y los auditores que visiten la empresa. En dicho registro aparecerán las medidas correctoras emprendidas para subsanar las irregularidades o NC detectada.

**12.8.-** La empresa atenderá e investigará las quejas detectadas referentes al producto o servicio certificado y mantendrá un registro de dichas quejas e investigación a disposición de EGCH

### 13. SANCIONES

**13.1.-** El Reglamento de Uso de la MGHJI contempla un régimen sancionador, en caso de que la empresa cometa alguna irregularidad o NC, no superadas en plazo y forma adecuada, y que produzca o pueda producir un daño en la imagen de la MGHJI y en la de EGCH

**13.2.-** Se establece el siguiente rango de sanciones, en función de la gravedad de éstas:

- Amonestación privada, que puede generar un aumento de la frecuencia de auditorías, u otras medidas que desde el Departamento de Certificación se estimen oportunas.

- Suspensión temporal del certificado Halal y del uso de la MGHJI.

- Retirada del certificado Halal en productos y/o servicios, así como el derecho al uso de la MGHJI. Esta sanción supone la rescisión inmediata del contrato firmado con EGCH y la posibilidad de emprender acciones legales contra la empresa, al amparo de la Ley de Marcas Española.

**13.3.-** Cualesquiera que sean las sanciones que se adopten, serán comunicadas a la empresa por escrito.

**13.4.-** En caso de que se concretara la sanción más grave, que tiene como consecuencia la retirada del certificado Halal y la concesión del uso de la MGHJI, la empresa se compromete a:

- Devolver el Certificado de Producto original a EGCH,

- Retirar de la documentación comercial, técnica y promocional, toda referencia a la Certificación de la MGHJI.

**13.5.-** EGCH, suprimirá del Registro de Producto Certificado y de todos aquellos documentos que considere oportuno, las referencias a la empresa solicitante que haya perdido la certificación de la MGHJI.

**13.6.-** La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado de Producto al amparo de la MGHJI, no da derecho a la empresa al reembolso de los pagos efectuados hasta la fecha. Igualmente, la empresa que haya fraccionado el pago anual de la certificación de la MGHJI, se verá obligado al pago del importe restante de la anualidad, con independencia del momento en que se produzca la retirada de la certificación.

### 14. RECLAMACIONES Y/O DENUNCIAS

Se entienden por **RECLAMACIONES**, aquellas notificaciones por escrito de disconformidad contra EGCH, manifestada por un cliente o tercera parte interesada.

Se entiende por **DENUNCIAS**, la interposición o manifestación ante EGCH de una supuesta mala práctica por parte de una empresa certificada por EGCH en relación a las obligaciones de la empresa respecto al estatus Halal del producto/servicio certificado, los requisitos de certificación, de mantenimiento de la misma y/o el correcto uso de la Marca de Garantía Halal de Junta Islámica o cualquier otra norma en la que la empresa denunciada se encuentre certificada por EGCH

**14.1.-** Todas las reclamaciones efectuadas por las empresas relativas a las actuaciones de EGCH, serán tratadas según el Procedimiento PR06.01 Tratamiento de Quejas, Reclamaciones y Apelaciones, dicho Procedimiento será facilitado a las empresas que lo soliciten.

**14.2.-** Cuando se reciban reclamaciones de usuarios de Productos Certificados por EGCH, serán atendidas por el departamento de Atención al Cliente, comunicandolas al Departamento de Calidad quién las tratará según lo indicado en el procedimiento PR06.01 Tratamiento de Quejas, Reclamaciones y Apelaciones.

**14.3.-** El equipo auditor verificará las reclamaciones de terceros durante la realización de las auditorías. Se dejará constancia de las reclamaciones verificadas en el informe de la auditoría. Será el Comité de Certificación de EGCH, quien antes de conceder el mantenimiento de una Certificación de Producto, analizará cuales han sido las reclamaciones surgidas y que repercusiones pueden tener.

**14.4.-** Cuando una reclamación de terceros o de consumidores directos, implique cualquier tipo de incumplimiento, tanto del Contrato firmado con EGCH, como por un posible uso inadecuado o fraudulento de la MGHJI, EGCH, podrá realizar inmediatamente una Auditoría Extraordinaria, corriendo con el coste de la misma la empresa. Si se verificara que la reclamación carece de fundamento, los costes de la Auditoría Extraordinaria correrían por cuenta de EGCH

En caso de incumplimiento del Contrato de Uso de la Marca, se procederá a la realización de una auditoría extraordinaria de forma inmediata.

### 15. APELACIONES

**15.1.-** Se entienden por **APELACIONES**: cualquier Recurso presentado por una tercera parte afectada por una decisión adoptada por EGCH relativa a la certificación o una decisión sobre la validez de una reclamación a EGCH o a una organización certificada por EGCH

**15.2.-** Todas las reclamaciones efectuadas por las empresas relativas a las actuaciones de EGCH, serán tratadas según el Procedimiento PR06.01 Tratamiento de Quejas, Reclamaciones y Apelaciones. Dicho Procedimiento será facilitado a las empresas que lo soliciten.

**15.3.-** El cliente deberá apelar por escrito ante EGCH, en el plazo máximo de 1 mes desde el conocimiento de los hechos.

**15.4.-** El Comité de Certificación resolverá sobre la apelación de la empresa, comunicando el resultado sobre la misma al apelante según los plazos y métodos descritos en el procedimiento PR06.01 Tratamiento de Quejas, Reclamaciones y Apelaciones.

**15.5.-** En caso de que la Empresa no esté conforme con la resolución del Comité de Certificación, se podrá elevar la apelación al Comité de Imparcialidad para su valoración y dictamen. La resolución tomada por éste será irrecurrible ante las instancias de EGCH

### 16. RENUNCIA

La empresa puede renunciar en cualquier momento al Certificado de Producto y Uso de la MGHJI. Deberá comunicar su decisión por escrito a la dirección de EGCH, con una



antelación mínima de 3 meses. Esta decisión no exime a la empresa de finalizar sus obligaciones económicas con EGCH

### **17. AMPLIACIÓN DEL CERTIFICADO Y DERECHO DE USO DE LA MGHJI**

**17.1.-** Cuando una empresa desee ampliar el alcance del uso de la MGHJI a nuevos productos y/o servicios, deberá solicitarlo por escrito al Departamento Comercial de EGCH. El Comité de Certificación de EGCH, valorará la posibilidad de dicha ampliación y resolverá la solicitud con las medidas que considere necesarias, como una Auditoría Complementaria. Es posible que dicha ampliación de alcance, suponga una modificación del Certificado de Producto bajo la MGHJI.

**17.2.-** También puede darse el caso de una ampliación, cuando sea el propio equipo auditor (Auditor jefe), el que detecte una ampliación en las unidades producidas (y no declaradas). Si la empresa asiente en dicha ampliación, que puede conllevar una variación del presupuesto acordado, el auditor jefe lo indicará en los documentos de la auditoría.

La administración de EGCH, mandará a la empresa un nuevo contrato, que deberá devolver firmado, indicando los nuevos datos.

### **18. REDUCCIÓN DEL ALCANCE DEL CERTIFICADO DE USO DE LA MGHJI**

**18.1.-** Si la empresa deseara reducir el número de productos y/o servicios acogidos bajo la MGHJI, el procedimiento será similar al de Ampliación, solicitándolo por escrito al Departamento Comercial. La reducción podría significar la modificación del Certificado de Producto y del Presupuesto en el contrato con EGCH

### **19. CONFIDENCIALIDAD**

**19.1.-** EGCH, velará por la protección de datos cumpliendo la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

**19.2.-** EGCH, trata de forma confidencial toda la información, datos y documentos de las empresas a las que pueda tener acceso durante los procesos de auditoría, concesión, mantenimiento o renovación del Certificado de Producto y hace uso exclusivo de dicha información, datos y documentos para los fines de Certificación contemplados en el presente Reglamento.

**19.3.-** EGCH puede tener la necesidad de mostrar el contenido de los archivos, ante la exigencia de las autoridades de Acreditación o auditores de otras entidades de Certificación, con los que ya exista o se pretenda alcanzar un

acuerdo de reconocimiento de los certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento.

Cuando se exija a EGCH, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, EGCH lo notificará al cliente o a la persona implicada, salvo que esté prohibido por ley.

### **20. DIRECTORIO DE PRODUCTOS/SERVICIOS CERTIFICADOS Y PUBLICIDAD DE LOS MISMOS.**

**20.1.-** EGCH, mantiene actualizada en la siguiente dirección de internet (<http://www.institutohalal.com/clientes-certificados/>) la relación de empresas que poseen algún Producto/Servicio certificado por EGCH, S.L., así como información sobre el estado de la certificación en relación a su alcance y los productos y/o servicios que se encuentran certificados. Solo serán públicos aquellos datos que permitan la identificación de forma inequívoca de la empresa, referentes a denominación, CIF, dirección, actividad, productos certificados y validez de la certificación, quedando bajo protección de datos el resto de las informaciones confidenciales que se intercambian entre EGCH y la empresa cliente.

**20.2.-** EGCH, puede dar publicidad sobre la suspensión temporal o retirada definitiva del Certificado de Producto que se produzca. En ningún caso EGCH, hará públicos los motivos que han llevado a la suspensión temporal o retirada definitiva de la concesión del Uso de la MGHJI. Esta comunicación pública solo sería efectiva en caso de contencioso jurídico y ante la existencia de una sentencia favorable a EGCH

### **21. PRELACIÓN DE NORMAS Y FUERO**

El contrato suscrito entre EGCH y la empresa se regirá e interpretará de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico español. Cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes relativa a la interpretación y/o ejecución del contrato será sometida, con exclusión de cualquier otro lugar competente, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Córdoba, España.

### **22. VARIOS**

**22.1** Si cualquier disposición de las presentes Condiciones Generales se tuviera(n) por no válida(s), nula(s), ilegal(es) o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento de las restantes disposiciones no se verán afectadas ni perjudicadas por ello.

**22.2** A excepción de lo expresamente establecido en estas Condiciones Generales, el

Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del contrato sin la previa autorización por escrito de EGCH.

**22.3** Ninguna parte podrá ceder este contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra parte. Dicho consentimiento no deberá ser negado de manera injustificada. La cesión no liberará al cedente de cualquier responsabilidad u obligación contractual.

**22.4** Los contratos (derechos de terceros) Acta 1999, no serán de aplicación a estas Condiciones Generales o al contrato.

**22.5** La parte que realice cualquier notificación bajo estas Condiciones Generales lo hará por escrito, entregando dicha notificación personalmente o enviándola por correo de primera clase con portes pagados, o facsímil a la dirección de la otra parte tal y como se recoge en la solicitud. Una notificación se considerará recibida por la otra parte:

a) Si es entregada personalmente, el día de la entrega.

b) Si es enviado por correo de primera clase, tres días después de la fecha de envío.

c) Si es enviado por facsímil, a la hora indicada en el reporte de entrega de la parte emisora.

**22.6** Las partes reconocen que EGCH proporciona servicios al Cliente como un contratista independiente y que el contrato no da lugar a ninguna sociedad, contrato de agencia, empleo o relación fiduciaria entre EGCH y el cliente.

**22.7** Si en algún momento EGCH dejara de ejercitar total o parcialmente cualquier derecho previsto a su favor o recurso que le asista en el presente Contrato, incluyendo pero sin limitación, el que prevé su resolución, esto no podrá interpretarse como una renuncia al derecho en cuestión, ni del derecho de EGCH a ejercer posteriormente ese derecho o cualquier otra facultad.

Tampoco podrá interpretarse como renuncia a los derechos o recursos que puedan asistir a EGCH, el hecho de que no insista en el cumplimiento estricto de cualesquiera cláusulas del Contrato.

### **23. MODIFICACIONES**

**23.1.-** EGCH, podrá incorporar modificaciones a este Anexo, en función de la mejora del servicio de certificación y de concesión de la MGHJI.

**23.2.-** Las modificaciones establecidas serán comunicadas a las empresas que disponen de la Certificación de EGCH, concretando los términos de aplicación de cada modificación.