



IBNORCA

Instituto Boliviano de Normalización y Calidad

REGLAMENTO
CERTIFICACIÓN
IBNORCA
AFNOR

TABLA DE CONTENIDO

Los documentos impresos o fotocopiados se consideran copias no controladas. Verifique la vigencia del documento a través del ICOMITÉ o página web de IBNORCA.

1.	OBJETO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
4.	REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5.	ASPECTOS GENERALES.....	4
6.	REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR EL PRODUCTO	4
7.	CICLO DE CERTIFICACIÓN	4
7.1.	Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.....	4
7.2.	Determinación de características.....	4
7.3.	No conformidades.....	6
7.4.	Informe de evaluación	6
7.5.	Revisión	7
7.6.	Decisión sobre la certificación	7
7.7.	Atestación, licencia.....	7
7.8.	Vigilancia (Seguimientos).....	7
8.	USO DE LA CERTIFICACIÓN	7
9.	SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	8
10.	COMPETENCIA DEL EQUIPO EVALUADOR	9
11.	CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.....	9
12.	CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD	10
13.	APELACIONES.....	10
14.	ANEXOS.....	10
15.	CONTROL DE CAMBIOS.....	10

1. OBJETO.

El presente documento establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones solicitantes o licenciatarias para el otorgamiento, mantenimiento o renovación de la certificación de producto con Sello IBNORCA.

2. ALCANCE.

El presente esquema de certificación es de cumplimiento obligatorio por todas las organizaciones que soliciten o cuenten con la certificación de producto con sello IBNORCA basado en el esquema 5 según la norma ISO/IEC 17067, a nivel nacional.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Conceptos y Términos	Descripción		
Esquema de Certificación	Sistema de certificación, en el que se detallan actividades de evaluación de la conformidad, requisitos, reglas y procedimientos determinados aplicables a productos, servicios o procesos.		
Requisitos especificados	Los requisitos especificados pueden establecerse en normas técnicas, reglamentos técnicos y especificaciones técnicas.		
Norma técnica	Documento normativo boliviano o internacional, voluntario, de carácter transitorio, que contiene requisitos o recomendaciones y representa el consenso del Comité Técnico de Normalización.		
Reglamento Técnico	Documento de carácter obligatorio en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.		
Sello IBNORCA	Es el símbolo o marca oficial, cuyo uso es autorizado por IBNORCA a un determinado producto que cumple con las especificaciones establecidas en una norma técnica o Reglamento Técnico u otro requisito especificado. Este símbolo muestra que el producto que lo exhibe ha obtenido la certificación de producto, formando parte de la base de datos de productos, y/o servicios certificados por IBNORCA.		
Producto	Producto tangible: proceso o servicio. Producto tangible: Resultado de un proceso.		
Muestreo	Selección y/o recolección de material o datos respecto a un objeto o entidad sobre la que aplican requisitos especificados.		
Ensayo	Determinación de una o más características de un objeto sobre la que aplican requisitos especificados de acuerdo a un procedimiento.		
Auditoría	Proceso para obtener información pertinente sobre un objeto sobre la que aplican requisitos especificados y evaluarlo de manera objetiva para determinar el grado en el que se cumplen dichos requisitos.		
IBNORCA ©	Código: ES-TCP-01.01	V: 2022-04-04	Página 2 de 22

Los documentos impresos o fotocopiados se consideran copias no controladas. Verifique la vigencia del documento a través del ICOMITÉ o página web de IBNORCA.

Conceptos y Términos	Descripción
Atestación	Emisión de una declaración, basada en una decisión, de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados.
Vigilancia	Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de conformidad.
Suspensión	Restricción temporal de la declaración de conformidad por parte del organismo que emitió la declaración, para todo o parte del alcance de la atestación especificado.
Retiro	Cancelación, revocación de la declaración de conformidad por parte del organismo que emitió la declaración.
Certificado	Documento expedido por IBNORCA, mediante el cual otorga al solicitante el derecho de usar el Sello para su(s) producto(s), bajo las condiciones de este documento.
No Conformidad	Incumplimiento a los requisitos del producto y de este esquema de certificación.
Organización solicitante	Persona Natural o Jurídica que solicita el proceso de evaluación para la autorización del uso de Sello IBNORCA. En el caso de personas jurídicas a través de su representante legal.
Organización licenciataria	Organización que ha recibido de IBNORCA la autorización para usar el Sello.
Consejo Rector de Certificación (CONCER)	Organismo técnico multidisciplinario, compuesto por representantes de organizaciones públicas y privadas, externas a IBNORCA.
IBNORCA	Instituto Boliviano de Normalización y Calidad.
TCP	Certificación de Productos y Procesos.
CONCER	Consejo Rector de Certificación.
DE	Dirección Ejecutiva.
DNEC	Director Nacional de Evaluación de la Conformidad.
JN-CSP	Jefe Nacional de Certificación de Sistemas de Gestión y Producto.
CA	Coordinador de la auditoría (P-EC1) Profesional de Evaluación de la Conformidad que es responsable de gestionar las actividades de certificación y mantenimiento de la certificación producto y proceso.

4. REFERENCIAS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

Código	Descripción
NB/ISO/IEC 17065	Norma: Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican producto, procesos y servicios.
NB/ISO/IEC 17067	Norma: Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto.
ISO/IEC TR 17026	Norma: Evaluación de la conformidad, ejemplo de un esquema de certificación para productos tangibles.
NB/ISO 9001:2015	Norma: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
REG-PRO-TCP-02-01	Registro: Solicitud de servicio de certificación de producto.

5. ASPECTOS GENERALES.

La certificación de productos se usa cada vez más para proporcionar confianza en que los productos, procesos y servicios cumplen los requisitos especificados.

La certificación de producto basado en el esquema 5 de la norma NB/ISO/IEC 17067, es un proceso mediante el cual IBNORCA evalúa que el otorgamiento, vigilancia (seguimientos) o renovación de la certificación de un producto determinado cumple con los requisitos especificados. Este proceso es sustentado por auditorías periódicas mínimamente anuales, efectuadas a los procesos de fabricación, a la conformidad de materias primas utilizadas, a la conformidad del producto terminado y a la evaluación del Sistema de Gestión basado en el Anexo 1 del presente documento.

6. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EVALUAR EL PRODUCTO.

La certificación de los productos bajo esquema 5 con Sello IBNORCA, será realizada en base al cumplimiento de requisitos técnicos establecido en una norma técnica o reglamento técnico.

7. CICLO DE CERTIFICACIÓN.

Para la certificación de producto bajo esquema 5 con Sello IBNORCA, la organización solicitante/licenciataria debe cumplir con lo siguiente:

7.1. Solicitud de certificación y acuerdo de certificación.

IBNORCA proporciona a la organización solicitante/licenciataria toda la información necesaria para comprender y seguir las directrices establecidas para obtener/renovar la certificación de producto en base a este esquema de certificación. Esta información está disponible en la página www.ibnorca.org.

La organización solicitante/licenciataria interesada podrá presentar su solicitud de certificación de producto llenando el Formulario de solicitud del servicio de certificación de producto (REG-PRO-TCP-02-01) y adjuntando la información complementaria si es requerida.

El área de certificación de IBNORCA revisará y evaluará la solicitud, en caso de ser viable la certificación, emitirá la oferta contrato correspondiente.

Si la organización solicitante/licenciataria acepta la oferta se firma un contrato.

7.2. Determinación de características.

Firmado el contrato por parte de la organización solicitante/licenciataria, IBNORCA coordina la fecha de evaluación, asigna el equipo evaluador, y el evaluador líder envía el plan de evaluación a la organización.

La evaluación incluye los siguientes elementos:

a) Al producto y al proceso

Actividades	Requisitos
1. Evaluación de materias primas y materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la Conformidad con Norma Técnica o Reglamento Técnico. - Certificados de conformidad enviados por el proveedor. - Registros de verificación, informe de ensayos.
2. Evaluación del producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del registro histórico de las características del producto terminado (entre tres a doce meses de la última gestión) de conformidad con la Norma Técnica o Reglamento Técnico.
3. Evaluación del sistema de gestión uso del Sello IBNORCA	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión (Anexo 1 de este documento). - Verificación del cumplimiento de la guía de uso de Sello IBNORCA (Solo para auditorías de seguimiento y renovación).

b) Muestreo y ensayos a productos del mercado y de la fábrica

Actividad	Requisitos según norma
Ensayos al producto terminado según corresponda	<ul style="list-style-type: none"> • Composición • Fisicoquímicos • Mecánicos • Microbiológicos • Contenido neto (cuando aplique) • Otros

- i. Revisión y análisis de los datos del registro histórico de los ensayos realizados por el fabricante, el periodo de datos a evaluar debe ser entre tres (3) a doce (12) meses (de la última gestión), se evaluarán todas las características del producto según los requisitos técnicos establecidos en una norma técnica o reglamento técnico. El número de datos evaluados estará sujeto a la producción del periodo analizado.
- ii. Evaluación del proceso de producción, para verificar:
 - a) Que la organización solicitante tiene las instalaciones, equipos, personal y procedimientos necesarios para llevar a cabo las tareas asociadas con la fabricación del producto de acuerdo con los requisitos del producto.
 - b) Que la organización solicitante tiene la capacidad y competencia para hacer seguimiento, medir y ensayar el producto durante y después de la producción, para asegurar la conformidad con los requisitos del producto.
 - c) Que el ensayo y el muestreo de la organización solicitante (ya sean internos o contratados externamente) se llevan a cabo de acuerdo con los requisitos de la certificación (incluidas las normas de producto y los métodos de ensayo) y los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17025 y los requisitos de certificación.
 - d) Que existe el control de calidad del producto a través del proceso de producción de acuerdo con los requisitos de certificación, desde la recepción de las entradas

- (materias primas e insumos) pasando por los procesos de transformación, hasta el envío de los productos terminados;
- e) La capacidad de la organización solicitante para identificar y aislar los productos no conformes y para mantener la trazabilidad de los productos donde haya un requisito de certificación.
- iii. Evaluación de los resultados de los ensayos realizados a muestras tomadas en la fábrica. El plan de muestreo será establecido al inicio de la evaluación por el evaluador líder, utilizando para ello la norma ISO 2859-1 Procedimientos de muestreos para inspección por atributos - Parte 1: Esquemas de muestreo determinados por el nivel de calidad (NCA) para inspección lote por lote o utilizando el plan de muestreo establecido en la norma técnica o reglamento técnico de estos productos. Los resultados son procesados y analizados por el equipo evaluador para la realización del informe final.
- iv. El auditor líder también completará el informe con las comprobaciones realizadas en base a la observación, entrevistas y la comprobación de documentos y registros, en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión especificados en el anexo 1 del presente documento.

Nota 1: Para asegurar la confiabilidad de los resultados de los laboratorios se prioriza el uso de laboratorios cuyos ensayos estén acreditados o designados por la autoridad competente, si no existen laboratorios acreditados en el país, se usarán laboratorios externos previamente evaluados y aprobados por IBNORCA y/o se trabaja bajo la modalidad de ensayos con testigo.

7.3. No conformidades.

Si durante la evaluación el equipo evaluador no tiene evidencia suficiente que la organización solicitante ha demostrado que los requisitos del producto o sistema de gestión se han cumplido, le informa, como no conformidades, sobre aquellos aspectos que no cumplen los requisitos aplicables.

La organización solicitante debe presentar un plan de acciones correctivas, como máximo cinco (15) días después de la evaluación. El plan de acciones correctivas será evaluado por el equipo evaluador para verificar que la no conformidad se ha abordado adecuadamente. La organización tiene 90 días calendario después de la evaluación para enviar las evidencias de solución de las No Conformidades Mayores. IBNORCA puede repetir las partes necesarias de la evaluación del producto para verificar que la(s) No Conformidad(es) mayores se han solucionado.

7.4. Informe de evaluación.

Finalizada la evaluación del registro histórico del producto, la evaluación del proceso de producción y ensayos a los productos de mercado y planta. el evaluador líder es el responsable de elaborar un informe con los hallazgos del equipo de evaluación. El informe es leído en una reunión de cierre y es entregado a la organización solicitante previa conformidad.

El informe se considerará parte de la documentación para demostrar el cumplimiento de los requisitos de la certificación por parte del organismo de certificación responsable de tomar las decisiones sobre la certificación.

7.5. Revisión.

Un resumen del informe (que incluye: resultados de los hallazgos del sistema de gestión, registro histórico (tablas de conformidad), resultados de ensayos de laboratorio más los hallazgos de la evaluación y conclusiones, de acuerdo a norma técnica o reglamento técnico) es presentado al Consejo Rector de Certificación - CONCER, órgano que tiene la función de revisar los informes y cómo resultado a ello recomienda el otorgar, mantener o renovar la certificación de producto, mediante Resolución Administrativa.

7.6. Decisión sobre la certificación.

La decisión sobre la certificación es atribución de la Dirección Ejecutiva (DE) de IBNORCA, quien toma como referencia la recomendación del CONCER, para esta decisión.

La decisión sobre la certificación tiene los siguientes resultados: otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión o retiro de la certificación.

7.7. Atestación, licencia.

Para la declaración de conformidad del producto evaluado, IBNORCA:

- i. Emitirá un certificado de conformidad que tendrá una vigencia de 3 años, teniendo vigilancias (Seguimientos) anuales.
- ii. Dará la autorización para el uso del Sello IBNORCA una vez otorgada la certificación.
- iii. La empresa mantendrá el derecho a usar los certificados u otras declaraciones de conformidad, como el Sello IBNORCA, en base a los resultados de la vigilancia (Seguimientos).
- iv. Para el caso de Reglamentos Técnicos se emitirá un Documento de Conformidad de Producto.

7.8. Vigilancia (Seguimientos).

Se realiza la vigilancia (seguimientos) para garantizar que el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos de la norma técnica o reglamento técnico respectivo además de los requisitos establecidos para el sistema de gestión (detallados en el anexo 1 del presente documento). La vigilancia tendrá una frecuencia mínima de una vez por año para asegurar que el producto certificado mantiene la conformidad. Esta frecuencia de vigilancia podría variar en función de los resultados de los controles previos, si se define o establece de forma diferente en la norma técnica o reglamento técnico, así como también a solicitud del ente regulador o autoridad competente, el CONCER o la Dirección Ejecutiva de IBNORCA.

Las visitas de vigilancia (seguimiento) son realizadas de acuerdo a un programa de auditorías, e incluyen un componente aleatorio en la elección de las muestras.

Las actividades de evaluación de la conformidad para el mantenimiento de la certificación se efectuarán considerando los lineamientos descritos en el inciso 7.2. del presente documento.

8. USO DE LA CERTIFICACIÓN.

8.1. El uso de sello IBNORCA solamente está autorizado bajo las condiciones establecidas por el presente Reglamento y la guía de uso de sello IBNORCA que el licenciatarario se

compromete a usar y respetar, dichos documentos están disponibles en la página web de IBNORCA (www.ibnorca.org).

La publicidad de la certificación producto de parte del licenciario, deberá efectuarse de manera que no cause confusión o engaño al público en general y deberá estar diferenciada de otro tipo de publicidad, no estar asociada a productos que no se encuentren certificados y no podrá hacer una declaración impropia o no autorizada de manera que pueda perjudicar el prestigio de IBNORCA.

El uso de sello IBNORCA, solo podrá usarse para el/los productos(s) certificado(s) de acuerdo a su alcance. Asimismo, si se realiza una reducción o ampliación del alcance se debe utilizar el sello de acuerdo al nuevo alcance.

IBNORCA tomará acciones cuando encuentre que se hace un uso incorrecto o fraudulento del sello IBNORCA y los certificados emitidos.

El derecho de uso de sello IBNORCA, tiene validez mientras el licenciario mantenga vigente su certificación.

8.2. El Sello, es propiedad intelectual exclusiva de IBNORCA en virtud de su registro como marca efectuada en la oficina de Propiedad Intelectual. Éste podrá ser objeto de registro en otros países para asegurar su protección a nivel internacional.

9. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.

9.1. La certificación de producto, puede ser suspendida por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del licenciario con las exigencias de la norma aplicada, del presente reglamento y de la guía de uso sello IBNORCA.
- b) A solicitud del licenciario.
- c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el licenciario de acuerdo a la oferta contrato aceptado.
- d) Por denuncias o mal uso de la certificación.
- e) Por uso indebido del Sello IBNORCA.
- f) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al producto certificado.
- g) Si la organización licenciaria tiene un cese temporal de la producción del producto certificado superior a 6 meses y no ha notificado al área de certificación este hecho.

Nota 2: Esta disposición no aplica para productos que se fabrican bajo pedidos especiales y que, por naturaleza de los pedidos, superan el plazo antes mencionado, para este tipo de casos debe realizarse producciones por lo menos una vez en todo el ciclo de certificación, caso contrario será retirado del alcance.

- h) Por incumplir los plazos establecidos para la presentación del plan de acciones correctivas y el envío de evidencias, sin presentar ninguna justificación de la demora.
- i) Por demora injustificada en la realización de ensayos.
- j) Por incumplir la frecuencia de las auditorías (renovación/vigilancia) según el programa de auditoría del proceso de certificación.
- k) La no aceptación de la realización de una auditoría extraordinaria.

La suspensión, es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva de IBNORCA.

IBNORCA ©	Código: ES-TCP-01.01	V: 2022-04-04	Página 8 de 22
-----------	----------------------	---------------	----------------

Los documentos impresos o fotocopiados se consideran copias no controladas. Verifique la vigencia del documento a través del ICOMITÉ o página web de IBNORCA.

El IBNORCA establece un tiempo máximo de 3 meses para restaurar la certificación, donde el Licenciatario debe:

1. Realizar la evaluación que no cumplió la frecuencia programada, responder al plan de acciones (si corresponde) y tener una respuesta del proceso de decisión.
2. Resolver las cuestiones que dieron origen a la suspensión.

En caso de no subsanar las cuestiones que dieron origen a la suspensión dentro del plazo establecido, se procederá al retiro de la certificación y el licenciatario deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.

9.2. La certificación IBNORCA, puede ser retirada por las causas establecidas en el punto 9.1 una vez vencido el plazo de suspensión o a solicitud del licenciatario.

El retiro es una decisión tomada por la Dirección Ejecutiva de IBNORCA, la misma que será informada al Licenciatario para dar concluida la certificación.

Ordenado el retiro de la certificación y del uso del sello IBNORCA, ninguna organización licenciataria, aun considerándose injustamente perjudicado podrá seguir usándolo, ni durante el trámite de una eventual apelación ante el Directorio.

El retiro definitivo del Certificado no exime a las organizaciones licenciatarias de las obligaciones económicas contraídas previamente.

Cuando la autorización de uso sello IBNORCA sea suspendida o retirada, es responsabilidad del licenciatario dejar de hacer uso del certificado, dejar de usar el sello en el/los productos y quitar toda publicidad que haga alusión a la certificación.

El IBNORCA retirará de la lista de las organizaciones certificadas el nombre del licenciatario que tenga suspendida o retirada su certificación.

10. COMPETENCIA DEL EQUIPO EVALUADOR.

El personal designado para realizar la evaluación será calificado por IBNORCA de acuerdo a sus procedimientos internos.

IBNORCA podrá incluir en el equipo auditor, un auditor en formación, a cuyo efecto comunicará al cliente con la oportunidad debida.

11. CAMBIOS QUE AFECTEN LA CERTIFICACIÓN.

Cuando existan cambios en los requisitos del producto, IBNORCA, informará a las organizaciones licenciatarias el tiempo de adecuación.

En caso de cambios en el alcance de la certificación, como: reducción o ampliación se deberá emitir una nueva oferta para establecer los costos correspondientes. Asimismo, si el cliente solicita la emisión de nuevos certificados por cambios en: direcciones, razón social y/o logo, deberá asumir el costo respectivo por la emisión del nuevo certificado.

Todo cambio deberá ser informado al coordinador de evaluaciones, para que los mismos sean verificados por el equipo evaluador.

IBNORCA se reserva el derecho de modificar el presente esquema cuando lo considere adecuado, este documento actualizado estará disponible en la página web para el conocimiento de las organizaciones postulantes/ licenciatarias.

Es de entera responsabilidad las organizaciones postulantes/ licenciatarias revisar el contenido de este documento.

12. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.

Todo el personal interno y externo que intervenga en la certificación de producto, está obligado a mantener la imparcialidad y confidencialidad sobre la información del proceso de certificación, dando un estricto cumplimiento al código de ética de IBNORCA "COD-DEH-01".

13. APELACIONES.

- Apelación se considera a la solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- El Directorio está compuesto por personas no involucradas en las actividades originales de evaluación de la conformidad en cuestión. La investigación y decisión sobre las apelaciones no deberá tener ninguna acción discriminatoria.
- El postulante o licenciario que no esté de acuerdo con la decisión tomada, puede presentar una apelación por escrito al Directorio de IBNORCA en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la decisión.
- El Directorio de IBNORCA revisará, resolverá y aprobará la apelación y se informará del resultado por escrito al licenciario, en un plazo máximo de 30 días hábiles (desde la recepción de la apelación). La interposición de la apelación no interrumpe la aplicación de la decisión tomada.
- IBNORCA contempla un proceso para la recepción, la validación, la investigación de la apelación y la decisión (Por Ejemplo: Revelación pública o manutención de confidencialidad de la información) de que acciones serán tomadas en respuesta.

14. ANEXOS.

Anexo	Código	Descripción del Anexo
ANEXO 1	--	Requisitos del sistema de gestión para la certificación de producto con sello IBNORCA.

15. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de cambios
00	2019-03-22	ESP-TCP-04A_00 Especificación. Esquema 5 para la certificación de productos con sello IBNORCA. Versión inicial del documento.
01	2022-04-04	ES-TCP-01 Esquema: Esquema 5 para la certificación de producto con sello IBNORCA. Reemplaza y anula al ESP-TCP-

Versión	Fecha	Descripción de cambios
		04A Especificación: Esquema 5 para la certificación de productos con sello IBNORCA. Se realizó una revisión general de todo el documento. Se adicionó la definición de Requisitos especificados, muestreo, ensayo, atestación, suspensión, retiro, certificado, no conformidad, Consejo Rector de Certificación (CONCER) y se modificaron las abreviaciones de los cargos de acuerdo al DAT-GES-01.

IBNORCA ©	Código: ES-TCP-01.01	V: 2022-04-04	Página 11 de 22
-----------	----------------------	---------------	-----------------

ANEXO 1:

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO CON SELLO IBNORCA.

El Sistema de Gestión implementado debe asegurar que todas aquellas actividades de la organización que pudieran impactar en la conformidad y en la seguridad del producto están consistentemente definidas, documentadas y eficazmente implementadas.

La organización licenciataria o solicitante, debe cumplir con los siguientes requisitos del Sistema de Gestión, detallados a continuación:

1. LIDERAZGO

1.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con la conformidad del producto y el sistema de gestión:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la conformidad de los productos y la eficacia del sistema de gestión.
- b) Asegurándose que los recursos necesarios para la conformidad del producto y el sistema de gestión estén disponibles.
- c) Promoviendo la mejora.

1.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del presente anexo y requisitos de la norma técnica o Reglamento Técnico.
- b) Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades relativas al producto.
- c) Iniciar, recomendar o prever soluciones mediante los canales designados.
- d) Verificar la implementación de soluciones.

1.3. Revisión por la dirección

La alta dirección debe realizar a intervalos planificados una revisión de su sistema de gestión, considerando mínimamente los siguientes aspectos:

- Resultados del seguimiento, medición y conformidad del producto.
- Resultados de la evaluación y seguimiento de la satisfacción del cliente incluyendo sus quejas.
- Desempeño de los proveedores.
- El estado de las acciones correctivas.
- La necesidad de recursos para la mejora.

Nota 1: Para industrias de alimentos la revisión por la dirección debe incluir el análisis del cumplimiento de Buenas prácticas de manufactura.

2. PROCESOS DE APOYO

2.1. Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión establecido en este anexo.

2.1.1. Recursos Humanos

La organización debe determinar y proporcionar el personal necesario para la operación y control de sus procesos vinculados a la fabricación de los productos.

2.1.1.1. Competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto;
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) Conservar la información documentada (registros) apropiada como evidencia de la competencia;
- e) Según la organización, y tipo de producto, se debe conservar la información documentada (registros) sobre salud ocupacional, control sanitario de manipulador u otros controles necesarios.

2.1.2. Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable.

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados; incluye el diseño, y el mantenimiento apropiados de las áreas de trabajo y equipos.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software), y servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación y/o tecnologías de la información).

2.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos, considerando: las instalaciones, orden, limpieza y seguridad. La organización debe llevar un plan de orden y limpieza.

Nota 2: Es recomendable e importante considerar aspectos del ambiente que puedan incidir en la calidad del producto tales como: ruido, temperatura, humedad, iluminación, condiciones climáticas, polvo, plagas y otras formas de vida invasivas. Respecto al personal, puede considerarse: la ropa de trabajo apropiada (abrigos, botas, gorros, etc.) y brindar entrenamiento sobre prácticas de higiene adecuadas. Con relación a la disposición de desechos y subproductos: se deberían hacer

consideraciones para la segregación y disposición de estos materiales que pueden influir en la calidad del producto.

Con el objeto de garantizar un producto inocuo, en las industrias de alimentos se debe tener implementadas las buenas prácticas de manufactura (BPMs) en sus procesos.

Nota 3: Para llegar a identificar peligros específicos y medidas preventivas para su control en alimentos (en especial cárnicos y lácteos), se recomienda a lo largo de toda la cadena alimentaria la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP).

2.1.4. Equipos de seguimiento y medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos en la norma técnica o reglamento técnico correspondiente, acorde con un plan de inspección, verificación y calibración de los equipos de seguimiento y medición.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos o frecuencias especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe conservarse como información documentada (registros) la base la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Identificarse para determinar su estado.
- c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

Además, la organización debe evaluar y conservar información documentada (registros) de la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben conservar información documentada (registros) de los resultados de la calibración y la verificación.

Además, la organización debe:

- d) Identificar y listar las mediciones requeridas por la norma de producto o Reglamento Técnico, correspondiente y los equipos utilizados para realizar esas mediciones, de acuerdo con el plan de inspección y ensayo.
- e) Seleccionar y utilizar los equipos de seguimiento y medición, de acuerdo con la exactitud y precisión requeridas en los métodos de ensayo especificados en las normas o Reglamentos Técnico.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los

requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Nota 4: La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

2.2. Información documentada

La organización debe mantener información documentada necesaria relacionada al producto para el cual se solicita el Sello. Esta debe incluir como mínimo lo siguiente:

- a) Procedimientos documentados establecidos para la realización del producto.
- b) Una descripción de los procesos relativos a la producción del producto que incluirán aspectos de planificación, métodos utilizados, actividades de seguimiento y medición, etapas del proceso de fabricación consideradas por la empresa como relevantes, etc.
- c) Requisitos del producto, que incluya embalaje, etiquetado, transporte etc.

2.2.1. Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que los siguientes aspectos sean apropiados:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

2.2.2. Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión debe controlarse para asegurarse de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) Conservación y disposición

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión, se debe identificar, según sea apropiado y controlar.

La información documentada conservada (registro) como evidencia de la conformidad del producto debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

En el caso de industrias que elaboren productos alimenticios, la información documentada vinculada a la conformidad del producto debe conservarse, al menos, por el tiempo de vida del producto.

La información documentada que proporcione evidencia (registro) de que el producto ha sido inspeccionado y/o ensayado debe ser conservada. Dicha información debe mostrar claramente si el producto inspeccionado es conforme o no conforme con los criterios de aceptación definidos. Asimismo, se debe identificar la autoridad responsable de la inspección y la liberación del producto.

3. PROCESOS OPERACIONALES

3.1. Planificación y control de la producción

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos de producción necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos;
- b) El establecimiento de criterios para:
 - El control de los procesos;
 - La aceptación de los productos;
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos según Norma Técnica o Reglamento Técnico;
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios y a través de un plan de calidad;
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - Demostrar la conformidad de los productos con sus requisitos.

Nota 5: La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.

3.2. Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) La información relativa a los productos (por ejemplo, folletería, publicidad del producto, etc.);
- b) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo los reclamos.

3.3. Tratamiento de reclamos

La organización debe mantener información documentada para la recepción y tratamiento de los reclamos de los clientes sobre los productos para los cuales se otorga el sello IBNORCA. Debe existir evidencia del tratamiento dado al reclamo y cuando sea aplicable, de la satisfacción del cliente.

3.4. Proceso compras

La organización debe asegurarse de que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor deben depender del impacto del producto o servicio adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

Nota 6: Como servicio adquirido se puede considerar el servicio metrológico y el servicio de transporte en el caso de que sea responsabilidad de la organización la entrega del producto al cliente en sus instalaciones.

La organización debe establecer y aplicar los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores basándose en su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. La organización debe conservar información documentada de los resultados de estas actividades y de cualquier acción necesaria que se derive de las evaluaciones.

3.4.1 Información para los proveedores

Los documentos de compras deben incluir cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, y
- b) Requisitos para la calificación del personal (cuando se requiera)

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor como:

- c) Tipo, clase, grado u otra información específica.
- d) El título, número y edición de la norma que define los requisitos de calidad aplicables al producto que se compra.

Las especificaciones deben establecer claramente los requisitos de la organización, incluyendo los rangos de variabilidad inherente para esos productos y la necesidad de cualquier control especial necesario para garantizar su conformidad.

3.4.2 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer procedimientos para garantizar la conformidad de las materias primas o de los componentes del producto comprado.

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados y que no se utilicen ni procesen, sino después de ser inspeccionados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Nota 7: El nivel de control que la empresa desea ejercer sobre un proveedor dependerá de la naturaleza y el uso previsto del material. Cualquier material usado como ingrediente o que estará en contacto directo con el producto, probablemente necesitará controles más estrictos que otros.

La organización debe conservar información documentada para garantizar la conformidad de las materias primas o de los componentes del producto a ser certificado.

3.5 Producción

3.5.1. Control de la producción

La organización debe implementar la producción bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada (características de los productos a producir; instructivos de trabajo cuando sea necesario, Normas Técnicas y otros);
- b) La disponibilidad y el uso de los equipos de seguimiento y medición adecuados;
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios, para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos;
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
- g) Diagramas de flujo con puntos de control;
- h) Criterios para manufactura (como Normas Técnicas), desde la recepción, hasta el producto final.

3.5.2. Identificación y trazabilidad del producto

La organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Todos los productos deben estar identificados de manera única y rotulada según lo requerido en la Norma Técnica o Reglamento Técnico, se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad de los productos. Asimismo, se debe definir un procedimiento para recuperar rápidamente los productos no conformes que se encuentren en el mercado.

3.5.3. Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante la producción, y la entrega al destino previsto, en la medida necesaria para mantener la conformidad del producto con los requisitos de la Norma Técnica o Reglamento Técnico. La preservación debe incluir:

3.5.3.1. Identificación

La organización debe tener una adecuada identificación desde el proceso interno hasta la salida del producto.

3.5.3.2. Manipulación

La organización debe aplicar métodos adecuados de manipulación del producto, que eviten su daño o deterioro.

3.5.3.3. Embalaje

La organización debe controlar los procesos de empaque, embalaje, y rotulado en el grado necesario para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

3.5.3.4. Almacenamiento

La empresa debe aplicar métodos adecuados para la protección y preservación del producto durante el almacenamiento.

Entre los factores que deben ser considerados se pueden incluir:

- a) Condiciones de almacenamiento (incluyendo, por ejemplo: definición de altura máxima de la ruma, uso de paletas, separación de paredes, separación entre rumas, control de vectores, ventilación, parámetros de temperatura y humedad y otros.);
- b) Rotación del inventario (para garantizar la vida útil);
- c) Vida útil o requisitos del cliente;
- d) Condiciones de entrega, incluyendo temperatura y humedad;
- e) Ambiente, diseño, construcción y "layout" o condiciones de circulación de los almacenes;

3.6. Seguimiento y medición del producto

La organización debe elaborar, aplicar y documentar un plan de inspección y ensayo que describa la metodología para el control de la conformidad del producto terminado con base en los requisitos establecidos en la Norma Técnica o Reglamento Técnico.

Para la planificación e implementación del proceso de seguimiento y medición del producto, la organización debe:

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Basarse en las especificaciones complementarias para la certificación de producto o Reglamentos Particulares (cuando corresponda), para la selección de muestras en los ensayos y exámenes. Las muestras, deberán ser representativas de toda la línea de producción que va a ser certificada.
- c) Si aplica en muestras prototipo, realizar el ensayo o examen de confirmación, sobre muestras de producción.

Los controles apropiados podrían incluir, por ejemplo, el uso de notas de "pasa/no pasa", "aceptado/no aceptado", "conforme/no conforme" o "en espera de inspección/ensayado", para identificar claramente el estado de los productos ingresados, en proceso, disponibles para entrega y entregados, "batches" o lotes, etc. Estas notas pueden incluir marcas, etiquetas, identificación de ubicación física o datos en registros escritos, base de datos electrónicos, datos de ensayo en línea, sistemas de códigos electrónicos en productos, etc.

Nota 8: Es recomendable considerar la retención de muestras testigo de productos manufacturados. En este aspecto es importante tomar en cuenta el almacenamiento y control de estas para asegurar una retención segura y para prevenir el deterioro.

Nota 9:

- a) La organización debería ejecutar sobre el producto terminado todos los ensayos indicados en la Norma Técnica o Reglamento Técnico. En caso de no contar con los equipos para los ensayos, debe utilizarse un laboratorio adecuado, definiéndose la frecuencia de ejecución del ensayo correspondiente.
- b) La organización podría establecer procedimientos para la ejecución de los ensayos no contemplados en la Norma Técnica o Reglamento Técnico.
- c) IBNORCA podrá tomar muestras, en cualquier momento, según plan de muestreo, y someterlas a ensayos, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica o Reglamento Técnico.

3.7. Liberación de los productos

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de la Norma Técnica o Reglamento Técnico de los productos.

La liberación de los productos al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (inspecciones, ensayos y todas las verificaciones indicadas en el plan de inspección y ensayo).

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos. La información documentada debe incluir:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

3.8. Control de productos no conformes

La organización debe asegurarse de que los productos que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se debe mantener información documentada, donde se defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos. Esto se debe aplicar también a los productos no conformes detectados después de la entrega de los productos.

La organización debe tratar los productos no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección (reproceso para que cumpla los requisitos de la Norma Técnica o Reglamento Técnico correspondiente).
- b) Separación, contención, devolución, suspensión de provisión de productos o desechado.
- c) La reclasificación para aplicaciones alternativas.
- d) Información al cliente.
- e) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Cuando se corrige un producto no conforme debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada (registros) que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas;
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

La organización debe mantener información documentada para recuperar rápidamente los productos no conformes que se encuentren en el mercado.

Nota 10: Se debe tomar en cuenta que la disposición de los productos no conformes podría estar controlada por la legislación.

4. PROCESO DE MEJORA

4.1. Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas relacionadas con la calidad producto. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. (Por ejemplo: Encuestas, análisis del nivel de quejas, retroalimentación del cliente sobre los productos, reuniones con los clientes, las felicitaciones, informes de agentes comerciales y otros).

4.2. Análisis y evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los productos con los requisitos de la Norma Técnica o Reglamento Técnico;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño de los proveedores;
- d) Cuando sea posible la capacidad del proceso productivo para alcanzar los resultados planificados (Por ejemplo: Mediante índices, capacidades de procesos, gráficos de control y otros);
- e) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión.

4.3. No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - hacer frente a las consecuencias;

- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - la determinación de las causas de la no conformidad;
 - la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) Implementar cualquier acción necesaria;
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a) La naturaleza de las no conformidades, el análisis de causas y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

General terms of certification

for the assessment of management systems

ARTICLE 1: DEFINITIONS

AFNOR Group means the group including the AFNOR association and companies, associations and consortia wherein AFNOR directly or indirectly holds shareholding or wherein AFNOR has a prevailing influence or appoints administration or management bodies.

Certification Body means AFNOR Certification, a company member of the AFNOR Group, having the authorisation to issue Certificate.

Company means any legal person applying for certification or holding one or more certificates.

Intermediary means legal person selling the Certification services of the Certification Body. The Intermediary may be any affiliated companies or any agents of the AFNOR Group.

Specific Terms means contractual terms supplementing these General Terms and comprised of a Financial quotation and one or more Technical Appendix(ces) relating to the chosen standard(s).

ARTICLE 2: CONTRACTUAL FRAMEWORK

The Contract governing the relationship between the Certification Body and the Company is made up of these General Terms and the Specific Terms, and is referred to as a "Proposal" until the Specific Terms are signed.

This Contract prevails over any other document.

It shall come into effect on the date both parties sign the Specific Terms and end upon the expiry of the certificate(s). Should the Company not achieve its certificate(s) after three years of procedure, the contract shall terminate ipso jure, without the Company being entitled to any compensation.

If the Company agrees to the renewal audit proposal sent by the Certification Body, a new certification contract resulting in new specific terms shall then become effective.

The Company shall then approve the renewal audit approximately two (2) months before the certificate term, in order to ensure time, as needed to conduct corrective actions whose purpose is to achieve compliance with standards. The renewal audit of a management system can require two (2) stages in the event of significant modifications.

The production or services scopes of the company shall be covered by the Quality Management System.

ARTICLE 3: PURPOSE

Directly or by an Intermediary, the Company asks the Certification Body, which agrees thereto, to conduct an assessment of the Company's management system, with a view to the possible delivery of one or more certificate(s) based on one or more standards and a right to use the trademarks pertaining thereto.

When the standard(s) require the implementation of a guide for a specific area of business, the Certification Body provides the Company with the said "application guide" of the chosen standard(s).

The choice of the standard(s) and its(their) version(s) is contained in the Technical Appendix.

ARTICLE 4: DUTIES OF THE CERTIFICATION BODY

Article 4.1: Audit

The Certification Body undertakes to use qualified auditors and implement appropriate means to:

- > assess the management system applied by the Company, to comply with the chosen standard(s), according to the Specific Terms signed,
- > carry out, during the validity of the certificate(s) issued according to the foregoing provisions, follow up management system audits as defined in the standard(s).

The Certification Body notifies the Company of the conditions of the audits.

Article 4.2: Certification

After the above-mentioned audit and if it deems it satisfactory, the Certification Body shall issue the Company one or more certificate(s) printable paperless medium that certifies compliance with the standard(s). Furthermore an electronic application that can be consulted on the Certification Body's website www.afnor.org is proof of the Company's certification in real time.

The certificate(s) and certification document(s) only cover the business and sites specified in the Specific Terms in the Technical Appendix and approved during the assessment.

The certificates, certification documents and audit reports drawn up by the Certification Body, whatever the format thereof, are issued according to a standard form which may be changed without notice by the Certification Body.

The Certification Body reserves the right, at any time, to add or end any of the mention(s) and/or distinctive mark(s) affixed on the certificate(s) and certification document(s).

On the Company's written request and subject to the Certification Body's approval, the certificate(s) and certification document(s) may include Marks of Recognition (information about mutual recognition agreements, approval, accreditations, respective trademarks and logos, etc.). The Certification Body's refusal of such a request shall not entitle the Company to any compensation.

The certificates and certification documents remain the property of the Certification Body and shall not be transferred, assigned or amended in any way. They are issued for a period of three years and are renewable for equal successive periods unless in the event of any law or regulation change to the contrary.

Article 4.3: Claims

Should a Company dispute one of the Certification Body's decisions, it has to bring the matter up by sending a registered mail with acknowledgement of receipt to the competent body of the Certification Body concerned:

> In first instance,

- the General Management of AFNOR Certification;

> In second instance,

- the chairman of the Evaluation and Impartiality Committee of AFNOR Certification ;

No appeal against a decision made by the Certification Body results in suspension of that decision.

Article 4.4: Trademark Rules

Upon sending the certificate(s) the Certification Body sends the Company the general rules and trademark charter regarding the terms of use of the concerned trademark.

ARTICLE 5: DUTIES OF THE COMPANY

The Company shall comply with the relevant certification and accreditation laws, regulations and rules. It is necessary for the Company to provide all assistance, coordination, information and materials to the relevant local authorities during any inspections.

Article 5.1: Obligations related to the audit

5.1.1. General obligations related to the audit

The Company undertakes to co-operate with the Certification Body in facilitating the work of inspection of compliance of freely accepted certification rules and to pay amounts owed to the Certification Body or, if need be, to the Intermediary. The Company states that it complies with legal provisions.

It means particularly for the Company to:

> provide the Certification Body or its authorised representatives with all required work documents, specifically those used by the Company, in sufficient time to allow the Certification Body's work,

> provide the Certification Body with means to access the inspection site as well as any equipment required for its audits,

> ensure, for all personnel sent by the Certification Body, that all health and safety rules are compliant with applicable laws and regulations,

> take all required measures to help the proper performance of the Certification Body's audits,

> agree, upon the Certification Body's request, to the attendance of a silent observer and/or a technical expert as long as his/her attendance is required by or through the accreditation rules or licences to operate related to the certification scheme, or is deemed necessary by the Certification Body to fulfil the client certification process, or contribute to the Certification Body's auditor qualification process. These individuals will comply with the same level of confidentiality as the audit team members,

> duly sign and return notifications sent by the Certification Body prior to any audit within the times specified therein.

Failing a reply within such time, the Company shall be deemed to agree with the terms contained in the said notifications,

> send the Certification Body as needed, by registered mail with acknowledgement of receipt, a duly motivated request to challenge any auditor, within one day following the receipt of the audit notification.

The Company undertakes to provide accurate, truthful and complete information to the Certification Body and to disclose any information of any kind that has an impact on the certification process. More specifically, the Company shall:

> inform the Certification Body of previous certification and/or assessment processes it engaged in and their outcomes,

> provide, as needed, the Certification Body with the name(s) of the organisation(s) providing or that have provided advisory or similar services *.

** assistance services for designing, implementing and maintaining quality or environment management system; assistance services for achieving or increasing product or service quality; more general tasks whose purpose is to achieve or facilitate a certificate; full or partial handling of a company's management system; manual, guide and procedure writing.*

- > communicate, where appropriate the level of actual integration, impacting the audit cycle certification,
- > maintain and operate the Company's Quality Management System continually and effectively after the certification.

5.1.2. Specific obligations related to the distance audit

5.1.2.1. When the certification scheme according to the standard chosen by the Company allows it, and subject to validating the choice of this option in the specific conditions,

* if the Company opts for the multitasking communication tools offered by the Intermediary or the Certification Body, it undertakes to comply strictly with the rules of use of the platform dedicated for this purpose,

* in all cases, the security obligation of the multitasking communication tools and protection of the data exchanged in the context of distance audits is borne by the Party which ensures the implementation of the solution. The latter undertakes to implement devices to ensure optimal robustness of its IT and communications resources to protect the hosting, storage and exchange of data circulating in the context of remote audits, in the face of threats common such as worm, virus, Trojan horse, spyware, without this list being exhaustive, in order to prevent any unauthorized use, and protect the exchanges against any accidental or illicit destruction, loss, alteration disclosure, unauthorized access and against any other unlawful form of processing.

5.1.2.2. This Party therefore, irrevocably undertakes both on its own and on behalf of any person who works for him directly or indirectly, whether its own staff or its service providers and for which it answers, to make every effort to ensure that this obligation of security and confidentiality which presides necessarily over these remote exchanges, is met at all times.

Should the Company fail to comply with these contractual obligations, the Certification Body, on the basis of further information, shall redefine the conditions for carrying out the audit or implement, where appropriate, the termination provision (article 9).

Article 5.2: Obligations related to the certification

Regarding the certifications delivered by AFNOR Certification under accreditation (attestations no. 4-0001, 4-0571 and 5-0030, scope available on www.cofrac.fr), the Company hereby accepts any change in the cycle and certification process brought about by an update in the certification cycle and / or the accreditation rules, and it acknowledges that a refusal to comply in this respect shall be deemed to be a rejection of the chosen certification scheme and would be liable to result in suspension which could extend to revocation of the certificate(s) in question. Such evolution or update, if

necessary, will be subject, if necessary, to an additional estimate to be validated by the Company.

Article 5.2.1: The certification cycle

The Company undertakes to:

> authorise an initial certification audit in two stages on site, during the initial certification cycle of a management system. If at the request of the Company specified in the certification contract, stage 2 is conducted immediately after stage 1, the Company shall accept not to be able to benefit from the results of the stage 1 audit to prepare the stage 2 audit. In cases where any severe issues is detected by the Certification Body, i.e. that could give rise to deviations during the Stage 2 audit, the Company may decide unilaterally whether or not to maintain the date of the Stage 2 audit. The Company is informed that certification audit's results of the Stage 1 can cause cancellation or postponement of the audit of the Stage 2. As regards a renewal of a system management certification, the on-site audit is required and may include two stages whenever significant changes are made to the system.

> approve any annual follow-up audit specified in the Specific Terms and as needed, any additional audit that the Certification Body deems necessary. The number of follow-up audits during the validity period of the certificate(s) is at least equal to two, once per calendar year. In particular, the first follow-up audit of the initial certification cycle of a management system must be organised within a maximum timeframe of 12 months from the certification decision date.

The costs of follow up and additional audits shall be borne by the Company.

> provide all the necessary responses at the Certification Body's request following a complaint or other external event impacting certification,

> comply, during the validity period of the certificate(s), with the requirements of standard(s).

The Company is authorized to use under his own responsibility and in their integrity, any audit report, certificate and certification document, written by AFNOR Certification in certification procedure.

It is incumbent to AFNOR Certification to:

> if it has not completed the audit of renewal of the certification or if it is not in a position to verify the implementation of corrections and corrective action for any major non-compliance before the expiration date of the certification, then the renewal of the certification is not recommended and the validity of the certification is not extended.

> if it is not able to verify the implementation of the corrections and the corrective actions for any major non-compliance within 6 months:

- o From the last day of the Stage 2, in certification audit on-site initial,
 - o which follows the expiration of the certification, in renewal of certification,
- it must repeat Stage 2 before recommending the certification.

Article 5.2.2: Exceptional circumstance audits

An exceptional circumstance audit may be initiated when the Certification Body has information as to the Company's failure to comply with its contractual duties. In such a case, the Company cannot challenge any auditor.

If the information is not justified, costs pertaining to such an audit shall be borne by the Certification Body. Otherwise, they shall be borne by the Company.

Article 5.3: Information obligations

The Company shall inform the Certification Body if any of the business(es) to be certified is(are) subject of legal or regulatory provisions, compliance with such provisions being the Company's exclusive responsibility.

The Company shall inform the Certification Body if it uses the certification to secure a reduction in legal or regulatory inspections from Public Authorities, or to secure an approval as part of a legal or regulatory procedure, at the national, European or international level. In such case, should the certificate(s) being suspended or withdrawn, the Company shall promptly inform the Public Authorities.

After obtaining the certificate, the company shall commit itself to inform the Certification Body in a timely manner of any occurrence which takes place such as:

- ① Significant complaints from the clients and related parties
- ② The Company's products or service are not in conformity with the statutory requirements which has been identified by the legal supervision department.
- ③ Any accidents of quality, safety which took place relating to the product or service
- ④ Any relevant modifications such as : the legal status, operation condition, organization status or change of ownership; legal license, change of Compulsory Certification or other kind of certificates ; change of legal representative, top management and management representative; change of address or sites; change of quality management scopes; significant changes of the QMS and process etc.
- ⑤ Any other situation significantly impacting the operation of the Quality Management System.

The Company shall promptly notify the Certification Body of any significant change, including as to the identity of the Company, its headcount, its organisation, its business, its management system, people with decision-making power or their representative(s). The Certification Body may assess the

impact of such changes for the maintenance of the certificate(s).

The Company certified to ISO 45001 shall notify the Certification Body without delay of any occurrence of serious incidents or breaches of regulations requiring the intervention of the competent regulatory authority.

The holder of the certificate(s) should in that event ensure that, during the transition period and until final implementation, the new system meets the requirements of the standard(s). The various stages of the system should be identified and followed. In the event of doubt, the Company is responsible for informing the Certification Body of the potential problem resulting from the changes, with a view to handling the issue together.

Article 5.4: Use of the trademark and reference to the certification

During the validity of its certificate(s), the Company undertakes not to refer to its certification and affix, including on its Website, the trademarks pertaining thereto, other than in compliance with the provisions of the Rules of the trademark charter of use. The company undertakes not to use its certification in such a way as to damage the reputation of the Certification Body and/or the certification system and to compromise the trust placed in it by the public.

Furthermore, the Company is not authorized to link the trademark(s) mentioned on its Website directly to the Website www.afnor.org, without the express prior authorisation from AFNOR Certification. However, the Company agrees to remove the said link, promptly, on first request should AFNOR Certification find that the contents of the Company's Website are not in line with its ethics or that of the AFNOR Group or with applicable laws and regulations in force or contradicts a national or international normative provision.

Beyond the period of validity of the certificate(s), the Company is prohibited from using the mark(s).

Furthermore, the Company is not authorised to refer to AFNOR Certification's accreditation other than by the full reproduction of the audit report or the certificate issued.

Article 5.5: End of the certification contract

When the certificate is no longer valid for any reason (non-renewal or withdrawal), the Company undertakes as from the notification, firstly to remove any mentions of the certificate(s) and of the trademark(s) from any documents and commercial material, and secondly to cease using any reference to the certification.

The Company holds available for the Certification Body, who may request the same, a complete list of technical documents and commercial material that it used.

ARTICLE 6: CONFIDENTIALITY

The Certification Body shall make the information concerning the granting, suspension, reduction or withdrawal of certification available to the public. In particular, the Company authorises the Certification Body to disclose any information appearing on the certificate(s) and to mention permanently the said information on its Website, including in the directory of certified Companies, and/or directory(ies) promoting the services subscribed by the Company, and/or when applicable, on standard's owner databases, during the validity of its certificate(s).

Employed or subcontracted auditors, silent observers and any person involved in the certification process are bound by a professional confidentiality duty.

Furthermore, the Certification Body undertakes not to disclose, even partially, to any other person, any information that it may become aware of during the performance of the contract, without the Company's prior and written consent. If information is legally or by the certification scheme required to be disclosed to third parties, the Company is informed of the information supplied by the Certification Body within the limits contained in the law or the certification scheme. However the Certification Body is allowed to provide to members of the AFNOR Group any information it has relating to the Company, except for purely technical information contained in the audit reports.

Such information relates in particular to the identification of the Company, to respective standard and to agreed terms.

The Certification Body and the other members of the AFNOR Group may mention the Company in their advertising material. This clause shall remain applicable until five years after the termination of the Contract.

ARTICLE 7: TERMS OF PAYMENT

Article 7.1: Fees

The fee owed to the Certification Body or, if need be, to the Intermediary is defined in the Specific Terms in the Offer.

Transport and accommodation costs (food and lodging) related to the completion of the audits shall be borne by the Company, and repaid by it to the Certification Body or, if need be, to the Intermediary.

Should, for any reason, the certificate issuing procedure be suspended, amounts for the work conducted or initiated by the Certification Body shall be owed to, or remain the property of, the Certification Body. Should an audit be postponed or unilaterally cancelled by the Company after accepting the completion dates for the said audit, prior to the audit commencement, the Certification Body or, if need be, the Intermediary reserves the right to ask the Company to pay 30% of the price that would have been charged had the audit been conducted. If this postponement or cancellation is

requested by the Company less than 15 calendar days before the agreed commencement date of the said audit, 100% of the price of the quoted audit will be applicable.

Article 7.2: Payment

For the initial certification, invoices shall be issued by the Certification Body or, if need be, by the Intermediary as scheduled hereafter: 30% upon the date of signature, the balance upon the completion of the audit. For annual follow up and renewal audits, invoices shall be issued upon completion of each audit.

In the absence of any contrary written agreement, fees shall be payable by cheque or transfer within 30 days following the date of invoice. No discount is granted for invoice settlement before due date.

In the case of overdue payment, a penalty is due equal to the interest at the rate laid down by the European Central Bank, increased by 10 points. The penalty is calculated on the amount of the delayed payment for the period of the delay, inclusive of the date when payment is received, without any prior notice being necessary.

Article 7.3: International banking taxes and charges

In case of services performed outside the national territory of the Certification Body, the Company shall pay the authorities and/or the appropriate local authority, any direct and indirect national taxes and/or duties resulting hereto and shall undertake to provide, on request from the Certification Body, any necessary documents evidencing payment of such taxes and/or duties.

Each party shall bear its share of the bank charges resulting hereto.

ARTICLE 8: REDUCTION OF THE CERTIFICATION SCOPE, CERTIFICATE SUSPENSION AND WITHDRAWAL

A decision to reduce the certification scope may be made as regards the Company if the latter fails to comply with any of the certification requirements within the certification scope.

8.1 Certificate Suspension

A decision to suspend the certificate(s) may be made against the Company in the following cases:

> on its request, notably in the event of a reorganisation preventing it temporarily from maintaining its compliance with the standard(s),

> on the Certification Body's initiatives based either on deviations from the standard(s); or in the event of successive audit reports questioning the implementation of the management system; or the client not allowing audits to be conducted in the required timeframe or required frequency.

To this regard, the Certification Body shall suspend the certificate within 5 working days after receiving and verifying the relevant information in one of the following cases when:

- (1) The Company's Quality Management System has persistently or seriously failed to meet certification requirements, including requirements for the effectiveness of the Quality Management System.
- (2) Lack of contractual responsibilities and duties
- (3) The Company's business is suspended by the administrative supervision department
- (4) If system operational problems were identified by the local administrative departments, the certificate shall be suspended.
- (5) The Administrative License, qualification certificate, certificate of compulsory certification etc. have expired or invalidated, while the application for renewal has been submitted to and accepted by the relevant administrative department but pending the renewal certificate.
- (6) The Company voluntarily requested a suspension.
- (7) Any other situations requiring suspension of the certificate.

The certificate suspension period shall not exceed 6 months; however the situation described in the 5th point above, the suspension period could depend on the administrative license delivery date decided by relevant department.

The suspension granting and expiry dates shall be clearly defined, this shall assure, in any case, the certified organization shall not use the certificate, certification mark or refer to the certification information.

8.2 Certificate Withdrawal

The Certification Body shall withdraw certification within 5 working days after having received and verified the relevant information in one of the following case when:

- (1) The Company's legal status documentation has been cancelled or withdrawn.
- (2) Refusal to cooperate with the Certification and Accreditation Administration of the P.R.C during its inspection or providing incorrect and falsified materials or information.
- (3) A significant product and service quality safety accident has occurred, when it has confirmed by the administrative department as illegal operation of the Company.
- (4) In case of other serious violations of the laws and regulations.
- (5) Failure to resolve the issues that have resulted in the suspension within the stated suspension period. (Including administrative license, qualification certificate, certificate of compulsory certification,

etc., have invalidated but the application has not yet been approved.)

- (6) Quality Management System has not been in effective operation or out of operation condition.
- (7) The Company does not act in accordance with the relevant regulations when making reference to its certification status in communication media and causing the serious impacts; or the corrections requested by the Certification Body which have not been performed within 6 months.
- (8) Other situations for withdrawing the certificate.

After the certificate is withdrawn, the Certification Body shall take back the relevant certificate; if not, the Certification Body shall publish a publicly accessible announcement or statement of the decision.

Upon suspension or withdrawal of its certification, the Certification Body shall publish, in a timely manner, relevant information in its website; in the meanwhile, it shall follow the procedures and requirements to notify the Certification and Accreditation Administration of the P.R.C formally.

The Certification Body shall have the responsibilities and duties to adopt effective measures to avoid any kind of invalid certificate and certification mark use.

Upon notification of the suspension of its certificate(s) by the Certification Body, the Company undertakes not to issue commercial and/or technical material containing a mention of its certification and not to mention the same in any manner. Should the certification scope be reduced, the Company undertakes to modify any publicity document concerning its certification.

Ending the certificate suspension requires that the Certification Body carry out either a full audit of the management system or an initially planned follow up audit with a possible increase in its term. Depending on the outcome of the audit conducted, the Certification Body decides to end the certificate suspension or withdraw the certificate entirely.

A certificate suspension does not extend the validity period of the said certificate(s).

ARTICLE 9: TERMINATION

If the Company has not taken the required measures to lift the suspension, the certificate is withdrawn and the contract shall terminate ipso jure.

Furthermore, should any of the parties commit any material breach of any other obligation, it may be requested by the other party to perform its obligations within one month as from the receipt of a written notice. Should the notice be inefficient, the issuing party may terminate this contract at any time by registered mail with acknowledgement of receipt, subject to two-months notice after receipt. The termination of the contract implies the withdrawal of the certificate(s).

In the event of any termination by the Company, not justified by the Certification Body's breach of an obligation, the Company shall give up the amounts already paid and a penalty equal to 20% of amounts owed shall be due to the Certification Body.

On termination of this contract, the Certification Body undertakes to destroy any documents that are no longer necessary to it and/or to return to the Company, on request, any documents provided to it.

ARTICLE 10: LIABILITY

The Certification Body undertakes to dedicate all necessary means for the performance of its services. Its liability shall not be involved other than in the event of error or negligence, of which the Company is responsible for furnishing evidence.

In that event, the Certification Body's obligation to the Company for damages, losses, costs, expenses and other losses suffered where its professional liability is involved, shall not, whatever the circumstances, nature and significance of the loss, exceed an amount equal to fifteen times the amount of the audit day.

The Company shall be solely responsible for the use it makes of its certificate(s), which show an assessment but not the existence of a guarantee. The Company undertakes, in the event of any dispute by a third party, not to involve the Certification Body's liability on the expected interpretation of the value of its certificate(s).

The issuing of certificate(s) and/or any other document whatever the medium, and any Certification Body's intervention does not imply that the Company has complied, complies and will comply with law and/or regulation.

Similarly, the issuing of certificate(s) alone does not constitute a notification of compliance with the requirements of regulation and/or law notably issued by national or international agencies.

ARTICLE 11: MISCELLANEOUS

Neither failure nor delay on the part of any party to exercise any right, remedy, or privilege hereunder nor course of dealing between the parties shall operate as a waiver thereof.

If any of the clauses of the contract proves or becomes contrary to applicable regulations, it shall be deemed null and void but shall not result in the rest of the Agreement being avoided. Each of the parties shall then endeavour to replace the clause in question by a similar provision without modifying the juridical and economic balance of the Agreement.

ARTICLE 12: GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

The Contract shall be governed by and construed in accordance with the Law of France. In the event of a dispute

concerning the interpretation, the formation or the execution of the Contract, the Parties agree to attempt to reach an amicable solution. Should they not succeed in doing so, the dispute shall be submitted to the exclusive competence of the Court within whose jurisdiction AFNOR Certification's registered office of is located.

General terms

for a pre-audit visit

ARTICLE 1: DEFINITIONS

AFNOR Group means the group including the AFNOR association and companies, associations and consortiums wherein AFNOR directly or indirectly holds shareholding or wherein AFNOR has a prevailing influence or appoints administration or management bodies.

Certification Body means AFNOR Certification and/or any company, member of the AFNOR Group, having the authorisation to issue Certificates, and appointed in the Specific Terms.

Company means any legal person applying for one or more pre-audit visits or which had a pre-audit visit.

Intermediary means legal person selling the services of pre-audit visit of the Certification Body. The Intermediary may be any affiliated companies or any agents of the AFNOR Group.

Specific Terms means contractual terms supplementing these General Terms and comprised of a Financial quotation and one or more Technical Appendix(ces) relating to the chosen standard(s).

ARTICLE 2: CONTRACTUAL FRAMEWORK

The Contract governing the relationship between the Certification Body and Company is made up of these general terms and the Specific Terms. It shall be furthermore specified that this pre-audit visit cannot constitute an exhaustive assessment of the requirements against the specific standard elected by the Company.

This Contract prevails over any other document.

ARTICLE 3: PURPOSE

The purpose of this Contract is to specify the conditions of the performance of a Company's pre-audit visit with a view to the possible certification of the said Company according to specific standard(s).

ARTICLE 4: OBLIGATIONS OF THE CERTIFICATION BODY

An on site pre-audit visit includes:

- > the opening and presentation meeting,
- > a study and analysis of provisions through documents relating to the management system,

- > a survey of the premises and workshops, and an assessment of its implementation and appropriation by the personnel,

- > the summary meeting and oral conclusions: auditor's first comments.

The report issued by the Certification Body, in the days following the end of the on site pre-audit visit, is prepared on the basis of the Company's answers on the date of its assessment by the Certification Body.

As a result, the pre-audit visit, carried out on the basis of information supplied by the Company to the auditor, does not prejudice of the result of an in-depth audit for certification or a certificate.

The audit report is a document on paper medium that is issued according to a standard set form liable to be changed without notice by the Certification Body. The Certification Body reserves the right, at any time, to add or end any of the mention(s) and/or distinctive sign(s) affixed on the said report.

ARTICLE 5: OBLIGATIONS OF THE COMPANY

The Company undertakes to co-operate with the Certification Body as facilitating the pre-audit visit work and to pay amounts owed to the Certification Body. The Company states that it complies with legal provisions.

It means particularly for the Company to:

- > provide the Certification Body or its authorised representatives all required work documents, specifically those used by the Company,

- > provide the Certification Body with means to access the inspection site as well as any equipment required for the pre-audit visit,

- > take all required measures to help the proper performance of the pre-audit visit,

- > ensure, for all personnel sent by the Certification Body, that all health and safety rules are compliant with applicable laws and regulations,

- > provide accurate, truthful and complete information to the Certification Body and disclose any information of any kind that has an impact on the assessment process. More specifically, the Company shall inform the Certification Body of previous certification and/or assessment processes it engaged in and their outcomes.

ARTICLE 6: CONFIDENTIALITY

The Certification Body undertakes not to disclose, even partially, to any other person, any information that it may become aware of during the performance of the contract, without the Company's prior and written consent. Any silent observer is bound by a confidentiality duty.

If information is legally required to be disclosed to third parties, the Company is informed of the information supplied by the Certification Body within the limits contained in the law.

However, the Certification Body is allowed to provide to members of the AFNOR Group any information it has relating to the Company, except for purely technical information contained in its audit report.

Such information relates to the identification of the Company and to respective standards.

The Certification Body and the other members of the AFNOR Group may mention the Company in their advertising material.

ARTICLE 7: COMMUNICATION

The audit report issued following the pre-audit visit should not be changed by the Company, which undertakes not to disclose it other than in its entirety.

ARTICLE 8: TERMS OF PAYMENT

Article 8.1: Fees

The fee owed to the Certification Body or, if need be, to the Intermediary is defined in the Specific Terms in the Offer.

Such price is fixed and includes the service (off site preparation of the pre-audit visit, visit, documents, report). Travelling and accommodation costs incurred for completing the pre-audit visit are additional to the price quoted.

In the event the Company cancels a pre-audit visit and had previously agreed to the dates of such visit, before the visit is started, the Certification Body or, if need be, the Intermediary reserves the right to ask the Company to pay 30% of the price that would have been charged had the pre-audit visit taken place.

However, a pre-audit visit, for which a work order has been issued, can be postponed once for at most six months, as from the date of the said work order. After that period, the order is considered as cancelled and the Company owes the above-mentioned fixed compensation to the Certification Body or, if need be, to the Intermediary.

The request for postponement may be granted if the Certification Body is informed at least two weeks before the date specified on the order.

Article 8.2: Payment

Invoices shall be issued by the Certification Body or, if need be, by the Intermediary upon the delivery of the report.

In the absence of any contrary written agreement, all fees shall be payable by cheque or transfer within 30 days following the date of invoice. No discount is granted for invoice settlement before due date.

In the case of overdue payment, a penalty is due equal to the interest at the rate laid down by the European Central Bank, increased by 10 points. The penalty is calculated on the amount of the delayed payment for the period of the delay, inclusive of the date when payment is received, without any prior notice being necessary.

Article 8.3: International banking taxes and charges

In case of services performed outside the national territory of the Certification Body, the Company shall pay the authorities and/or the appropriate local authority, any direct and indirect national taxes and/or duties resulting hereto and shall undertake to provide, on request from the Certification Body, any necessary documents evidencing payment of such taxes and/or duties.

Each party shall bear its share of the bank charges resulting hereto.

ARTICLE 9: LIABILITY

The Certification Body's obligation to the Company for damages, losses, costs, expenses and other losses suffered where its professional liability is involved, shall not, whatever the circumstances, nature and significance of the loss, exceed an amount equal to fifteen times the amount of the preaudit visit chosen by the Company.

The Company shall be solely responsible for the use it makes of its audit report, which shows an assessment but not the existence of a guarantee. The Company agrees, in the event of any dispute by a third party, not to involve the Certification Body on the expected interpretation of the value of its report.

The issuing of an audit report and/or any other document whatever the medium, and any the Certification Body's intervention does not imply that the Company has complied, complies and will comply with law and/or regulation. Similarly, the issuing of an audit report alone does not constitute a notification of compliance with the requirements of regulation and/or law notably issued by national or international agencies.

ARTICLE 10: MISCELLANEOUS

Neither failure nor delay on the part of any party to exercise any right, remedy, or privilege hereunder nor course of dealing between the parties shall operate as a waiver thereof.

If any of the clauses of the contract proves or becomes contrary to applicable regulations, it shall be deemed null and void but shall not result in the rest of the Agreement being avoided. Each of the parties shall then endeavour to replace

the clause in question by a similar provision without modifying the juridical and economic balance of the Agreement.

ARTICLE 11: GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

The Contract shall be governed by and construed in accordance with the Law of France. In the event of a dispute concerning the interpretation, the formation or the execution of the Contract, the Parties agree to attempt to reach an amicable solution. Should they not succeed in doing so, the dispute shall be submitted to the exclusive competence of the Court within whose jurisdiction AFNOR Certification's registered office is located.