

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

#### DERECHOS DE LOS CLIENTES DE MAAC:

- Solicitar y recibir los servicios de Acreditación que “MAAC” le prestará.
- Recibir, sin discriminación, información y los servicios de Acreditación en la forma descrita en los Esquemas de Acreditación aplicables, así como los documentos que señalen los requisitos para la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- Recibir para su consentimiento y firma el Contrato de prestación de servicios de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
- Recibir información sobre los resultados del proceso de Acreditación.
- Obtener la Acreditación en los plazos establecidos.
- Hacer uso de la marca de “MAAC” o referencia a su condición de acreditado en las condiciones establecidas en el documento “Referencia a la condición de acreditado y uso del símbolo de acreditación”.
- Derecho al recurso de reclamación en contra de las resoluciones de MAAC.
- Derecho a la salvaguarda y confidencialidad de su información.

#### OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES DE MAAC:

- Proporcionar a MAAC la información requerida para la prestación de los servicios de acreditación.
- Respetar el procedimiento de acreditación y cumplir con los requisitos de acreditación que le indique “MAAC”.
- Proveer a MAAC la información, documentos y registros relacionados con los sistemas de gestión y técnico necesarios para la evaluación de la Acreditación y otorgar las facilidades necesarias para llevar a cabo actividades de evaluación de monitoreo o extraordinarias, o seguimiento.
- Implantar y mantener un Sistema de Gestión y Técnico con base en las normas materia de la Acreditación que en su caso le sea otorgada por “MAAC” y durante toda su vigencia.
- Dar cumplimiento a las demás obligaciones que se desprendan en el Contrato de prestación de servicios de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
- Permitir a MAAC que la información respecto a la acreditación otorgada pueda ser pública.
- Aceptar las cuotas vigentes de “MAAC” y pagar los costos correspondientes a las actividades de otorgamiento y mantenimiento de la Acreditación.
- Cumplir en todo momento con los requisitos de acreditación aplicables en cada momento a las actividades amparadas por la Acreditación y mantener evidencias de su cumplimiento.
- Declarar que está acreditado únicamente para la realización de las actividades para las que se le ha otorgado la Acreditación, informando del alcance exacto de su acreditación y, en su caso, de las actividades suspendidas.
- Abstenerse de cualquier actividad que dañe la credibilidad de “MAAC” y comunicar cualquier uso indebido de su marca de Acreditación por terceros del que tengan conocimiento, así como de ejercitar cuantas acciones pudieran asistirles en caso de que se falsifiquen sus Certificados de acreditación.
- Mantener en correcto estado de funcionamiento todos los medios que determinaron el otorgamiento de la Acreditación, así como un equipo suficiente de personas debidamente calificadas.

- Comunicar a “MAAC” los cambios que se proponga llevar a cabo en relación al alcance de la acreditación otorgada.
- Informar a “MAAC” cuando, por causa de falta de personal, cambio de instalaciones u otro motivo, no pueda dar servicio a sus clientes durante un periodo cumpliendo con los requisitos de Acreditación, en parte o en su totalidad de su alcance.
- Aportar cualquier información solicitada por “MAAC” sobre su situación legal, operativa o de otra índole relevante para demostrar su cumplimiento con los requisitos de Acreditación.
- Adoptar las medidas necesarias a requerimiento de “MAAC” en relación con reclamaciones recibidas por “MAAC” de clientes del acreditado o de otras partes.
- Cumplir en todo momento con todos los requisitos normativos que su Administración haya establecido, en su caso, para desarrollar la actividad para la que está acreditado.
- Omitir realizar actividades de evaluación por tercera parte a Organismos de Evaluación de la conformidad con referencia a las normas que utiliza “MAAC” para acreditar.
- Informar a “MAAC”, cuando así lo solicite, de las actividades realizadas por la entidad bajo acreditaciones extranjeras.
- Emitir la reproducción parcial o total de los Certificados sin previa autorización de “MAAC”. Cuando “MAAC” considere improcedente la utilización de los Certificados con fines promocionales o publicitarios, deberá evitar su utilización por sí mismo o por alguien autorizado por éste para dichos fines.