



TS004(GC)v07es – v 26/02/2016

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

COSMETICOS NATURALES Y ECOLOGICOS

La finalidad del presente documento es describir los pasos clave del proceso de certificación. Este documento es parte de su contrato de certificación.

La norma en vigor está disponible en <http://www.ecocert.com/es/cosmeticos-ecologicos-y-bienestar> o bien se remite previa petición.

Este documento ha sido revisado en su totalidad, y no se muestran las modificaciones.



Preámbulo

Ecocert Greenlife es una filial del grupo Ecocert que fue fundada en 2009. Se dedica al control y la certificación de productos no alimentarios (cosméticos, detergentes, pinturas, ambientadores, textiles, etc.).

Ha solicitado la certificación de acuerdo con el programa de los **Cosméticos Naturales y ecológicos**. Mediante este documento, Ecocert Greenlife le mostrará los distintos pasos para la certificación de sus productos de acuerdo con los requisitos del programa.

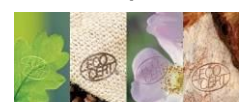
La certificación, realizada por un organismo independiente, le permite verificar su conformidad con los requisitos de certificación.

El proceso de certificación es un proceso voluntario. Cada empresa es responsable de cumplir estos requisitos. Este certificado no sustituye la normativa vigente. Le recordamos que los certificados otorgados por Ecocert Greenlife no certifican la conformidad con las normativas.

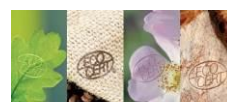


RESUMEN

- I. Definiciones 5
- II. Programa aplicable 5
- III. Acceso a la certificación 5
 - A. Ámbito de nuestro servicio: ¿En qué casos debería solicitar una certificación? 5
 - B. Restricciones 6
- IV. El proceso de certificación paso a paso 6
 - A. Su solicitud de certificación 6
 - 1. Redacción de su expediente de solicitud de certificación 6
 - 2. Solicitud que no puede ser aceptada por Ecocert Greenlife 6
 - B. Formalización de su contrato 7
 - 1. Elaboración de su presupuesto 7
 - 2. ¿Qué documentos se incluyen en su contrato con Ecocert Greenlife? 7
 - 3. Formalización de su compromiso 7
 - C. Evaluación inicial 7
 - 1. Evaluación documental y preparación de la auditoría en sus instalaciones 7
 - 2. Auditoría en las instalaciones 8
 - 3. Resumen de su auditoría 8
 - 4. Evaluación de las acciones correctivas implantadas 8
 - D. No conformidades y plan de corrección 9
 - 1. No conformidades «menores» 9
 - 2. No conformidades «relevantes» 9
 - 3. Plan de corrección 9
 - E. Revisión de los resultados de la evaluación y decisión de certificación 9
 - F. Documentos de certificación 10
 - G. Vigilancia y continuación del proceso de certificación 10
 - 1. Revista periódica de los elementos del expediente 10
 - 2. Implantación de un plan de auditoría en las instalaciones 11
 - 3. Seguimiento de su actividad 11
 - 4. Cuadro resumen de los pasos del proceso de certificación 12
 - H. Renovación de la certificación 13
 - 1. Continuación de la certificación en determinadas condiciones 13
 - 2. Suspensión de la certificación o certificación en espera 13
 - 3. Reducción de la certificación 13
 - 4. Retirada de la certificación 13
 - I. Cambios que afectan a la certificación 14
 - 1. Cambios en el programa de certificación (requisitos nuevos o revisados) 14



- 2. Cambios en el ámbito de su certificación14
- 3. Aplazamiento de su certificación.....14
- J. Fin de la certificación15
 - 1. Fin de la vigencia del contrato y consecuencias en su certificación15
 - 2. Casos específicos de liquidación de existencias y auditoría de existencias15
- V. Quejas y apelaciones16
 - A. Quejas16
 - B. Apelaciones16
 - C. Sus obligaciones respecto a reclamaciones de terceros16
- VI. Uso de referencias a la certificación, a Ecocert y al uso de marcas registradas (Ecocert y otras) vinculadas al servicio prestado17
- Anexo I: Definiciones18



I. Definiciones

Los términos utilizados en este documento se definen en el Anexo I.

II. Programa aplicable

El programa de los **Cosméticos Naturales y ecológicos** es administrado por Ecocert Greenlife. Es un programa privado.

Ecocert Greenlife ha sido acreditada para la certificación de acuerdo con este programa y ofrece sus servicios en Francia y en otros países por medio de sus filiales del grupo Ecocert.

Los siguientes son los documentos del programa de los Cosméticos Naturales y ecológicos:

- La norma de los Cosméticos Naturales y ecológicos.
- El presente proceso de certificación.
- Las reglas de referencia a la certificación.
- Las condiciones generales de venta.

Todos estos documentos están disponibles gratuitamente en la web <http://www.ecocert.com/es/cosmeticos-ecologicos-y-bienestar> o bien previa petición.

III. Acceso a la certificación

A. **Ámbito de nuestro servicio: ¿En qué casos debería solicitar una certificación?**

Beneficiarios	Obligación de cumplimiento	Sin obligación de cumplimiento
Distribuidor / Ordenante	Usted es el propietario de una marca o la persona responsable del lanzamiento al mercado.	Usted es simplemente un distribuidor: Usted vende productos de otras marcas y no está al cargo del lanzamiento al mercado.
Fabricante/ Subcontratista (de materias primas o productos acabados)	Usted está al cargo de lanzar al mercado los productos que fabrica. Y/o Usted fabrica productos para dos o más ordenantes que tienen compromisos con Ecocert.	Usted fabrica productos en nombre de un único ordenante (que está comprometido con el proceso de certificación). Sin embargo, debe realizarse la evaluación de esta actividad.
Manejador	Los manipuladores no tienen obligaciones de conformidad. Sin embargo, debe realizarse la evaluación de esta actividad.	
Casos complejos y particulares (grupos industriales, hipermercados y supermercados, etc.)	Le invitamos a ponerse en contacto con Ecocert para obtener información sobre las obligaciones de conformidad.	



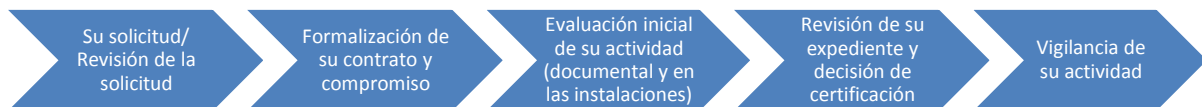
B. Restricciones

Ecocert Greenlife puede rechazar una solicitud de certificación o de firmar un contrato de certificación con una empresa cuando haya motivos fundamentales o conocidos, como actividades ilegales o no conformidades repetidas de requisitos de certificación, comportamiento inapropiado, pago pendiente, etc.

IV. El proceso de certificación paso a paso

El servicio se basa en un ciclo anual. Cuando se cumplen los requisitos de certificación, lleva a la emisión o la renovación de un certificado, lo que le permite comercializar sus productos haciendo referencia a la certificación y/o a Ecocert y/o a Ecocert Greenlife.

Los pasos del proceso de certificación son los siguientes (y se detallan a continuación):



A. Su solicitud de certificación

1. Redacción de su expediente de solicitud de certificación

Con el fin de darle toda la información necesaria para completar el proceso de certificación, le mandamos los documentos siguientes:

- La versión actual de la norma.
- El cuestionario de consulta previa y los formularios de solicitud vinculados en caso necesario.
- Este proceso de certificación (el presente documento).

Le rogamos que nos envíe los formularios rellenos con el fin de recopilar toda la información que necesitamos para hacer la denominada «revisión de solicitud». La revisión de solicitud es el estudio de la viabilidad y la definición de su proyecto. Tiene como objetivo:

- Asegurarse de que ha leído todos los requisitos de la norma.
- Garantizar que toda la información necesaria se especifica en los formularios.
- Estudiar la viabilidad de la certificación de sus productos.

2. Solicitud que no puede ser aceptada por Ecocert Greenlife

La certificación no es posible en estos casos específicos:

- No conformidad establecida con las normativas generales vigentes para cosmética.
- Un conflicto de intereses que podría debilitar la imparcialidad de nuestras decisiones.
- Una ubicación geográfica que haga que la certificación sea técnicamente imposible o arriesgada para los implicados.
- La falta de personal cualificado que cumpla los requisitos específicos de su petición.
- Una rescisión de contrato tras una decisión de Ecocert inferior a 3 años.



B. Formalización de su contrato

1. Elaboración de su presupuesto

El servicio de cosmética, basándose en su solicitud, establecerá un presupuesto personal para el año en curso teniendo en cuenta su actividad específica (fabricante, subcontratista, ordenante, manejador, otro) y basándose en una estimación del tiempo de trabajo necesario. Este presupuesto detalla la evaluación documental, la/s auditoría/s en las instalaciones y finalmente la revisión del informe de auditoría y la decisión de certificación. Las auditorías, muestreos o análisis que no se prevean en el plan de evaluación no se incluyen en el presupuesto inicial.

Se le remitirá el presupuesto junto con los términos y condiciones [y el anexo de tarifas](#) en el plazo de 15 días. Puede ser necesario más tiempo para los casos complejos.

2. ¿Qué documentos se incluyen en su contrato con Ecocert Greenlife?

El contrato de certificación se compone de las versiones actuales de los documentos siguientes:

- Términos y condiciones.
- Este proceso de certificación.
- La norma de los Cosméticos Naturales y ecológicos.
- Las reglas de referencia a la certificación.
- El presupuesto.

3. Formalización de su compromiso

Su contrato se cierra mediante la devolución del presupuesto firmado.

Al firmar este presupuesto, usted acepta las condiciones generales, incluido el cumplimiento de los requisitos definidos en la norma.

C. Evaluación inicial

Durante la evaluación inicial, se comprobarán todas las actividades del ámbito de la certificación con el fin de asegurar su conformidad con los requisitos de la norma.

1. Evaluación documental y preparación de la auditoría en sus instalaciones

Su expediente será asignado a un responsable de certificación, que será su interlocutor privilegiado. Este responsable le remitirá los formularios necesarios específicos de su actividad.

Estos documentos son revisados por su responsable de certificación y se utilizan para recopilar toda la información necesaria para la auditoría en sus instalaciones.

Los ingredientes, fórmulas, etiquetas, envases, productos de limpieza y documentos de comunicación que hagan referencia a Ecocert/Ecocert Greenlife deben ser remitidos para su validación antes de ser utilizados.

La auditoría de aprobación en las instalaciones se fija una vez su solicitud se ha procesado.



El auditor encargado de su auditoría concierta con usted una fecha para realizarla. Unos 10 días antes de su auditoría, el auditor le remite un plan de auditoría y le recuerda que mantenga los documentos disponibles enviando un aviso de inspección.

El plan de auditoría y estos documentos se definen de acuerdo con los procedimientos de Ecocert, según su situación en el proceso de desarrollo (fabricación o distribución de los productos) y otros implicados en el proceso.

Con el fin de preparar su auditoría, puede consultar la guía para la preparación de la auditoría.

2. Auditoría en las instalaciones

Las auditorías en las instalaciones se realizan con el fin de comprobar la conformidad de los productos con los requisitos de la norma y se realizan en todos los emplazamientos que realizan operaciones en productos cubiertos por la certificación: fabricación, envasado, etc. Ecocert Greenlife lleva a cabo auditorías sobre la base de un plan de inspección definido específico para su actividad (vea el apartado G.2).

La auditoría se realiza de acuerdo con los pasos siguientes:

- La reunión inicial: el auditor presenta los objetivos y los distintos puntos que deben comprobarse, confirma el alcance y el plan de auditoría.
- La evaluación de la documentación.
- Visita a las instalaciones y entrevista con empleados.
- La reunión final: el auditor realiza un resumen de la auditoría en las instalaciones.

En caso de análisis, cualquier muestreo se realiza en presencia de usted o de su representante, que firma los documentos relacionados. La naturaleza del análisis y el laboratorio escogido para hacerlo son determinados por Ecocert Greenlife.

Si es necesario, Ecocert Greenlife puede decidir dejar una muestra en sus instalaciones. Esta muestra solo debe usarse en caso de contraanálisis. En tal caso, usted, un representante de Ecocert Greenlife o un administrador puede enviar la muestra a un laboratorio de terceros designado por Ecocert Greenlife de acuerdo con las instrucciones de Ecocert Greenlife. Las condiciones de facturación se definen de forma global en su presupuesto anual, o si no según los costes reales.

3. Resumen de su auditoría

Durante la auditoría, pueden encontrarse no conformidades con los requisitos de las normas. Estas no conformidades requieren que usted lleve a cabo acciones (llamadas «acciones correctivas») para poder lograr la conformidad.

Al final de la auditoría recibe los detalles de cualquier no conformidad y, a continuación, información relativa a las tareas de evaluación adicionales necesarias para verificar si las no conformidades se han corregido.

4. Evaluación de las acciones correctivas implantadas

En este punto, si usted manifiesta interés en continuar el proceso de certificación, debe presentar las acciones correctivas para cada no conformidad en el tiempo estipulado. Estas acciones propuestas deben ser relevantes y exhaustivas con el fin de seguir el proceso de certificación. En caso contrario, le pediremos que sugiera nuevas acciones.

Según las tareas de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido, Ecocert Greenlife puede verse obligado a realizar:



- Una nueva auditoría en las instalaciones.
- Más muestreos y análisis.
- Una evaluación documental adicional.

D. No conformidades y plan de corrección

Durante la auditoría pueden observarse no conformidades según los requisitos de la norma. Se clasifican de acuerdo con 2 categorías:

1. No conformidades «menores»

Una no conformidad menor es una no conformidad que no altera las características del producto que debe certificarse. Significa que no altera la conformidad de un producto con los principios de la norma y sus requisitos más importantes (véase la introducción de la norma) y no es engañoso para los consumidores.

2. No conformidades «relevantes»

Una no conformidad relevante es una no conformidad que altera o puede alterar posteriormente las características del producto que debe certificarse. Significa que altera la conformidad de un producto con los principios de la norma y sus requisitos más importantes y/o puede considerarse engañoso para los consumidores.

3. Plan de corrección

El plan de corrección enumera las posibles no conformidades y las clasifica según su gravedad (no conformidad «menor» o «relevante»). También identifica para cada no conformidad la consecuencia en la certificación. También se detalla las acciones apropiadas que hay que tomar y las modalidades de aplicación. La consecuencia en el certificado se define de acuerdo con la naturaleza y la gravedad de la no conformidad, así como su ocurrencia y/o el riesgo de fraude.

Las medidas apropiadas pueden ser (consulte los detalles en el apartado H):

- Continuación de la certificación en determinadas condiciones.
- Reducción de la certificación.
- Suspensión de la certificación.
- Retirada de la certificación.

E. Revisión de los resultados de la evaluación y decisión de certificación

El informe de auditoría y sus acciones correctivas propuestas se remiten a su responsable de certificación, que garantizará la relevancia del informe facilitado. A continuación usted recibirá la decisión de certificación con los resultados del análisis (en su caso), que se basan en el plan de corrección definido por Ecocert Greenlife, el informe de auditoría y los demás documentos relacionados.

El responsable de certificación indica las no conformidades como resueltas sobre la base de las pruebas reunidas (en documentos o mediante observación en las instalaciones, en su caso) y el cumplimiento del plan de corrección.

Si la decisión de certificación es positiva, su responsable de certificación le remitirá sus documentos de certificación.



Si la decisión de certificación es negativa, su responsable de certificación le informará por correo e identificará los motivos. En tal caso, puede solicitar un nuevo proceso de certificación volviendo al paso A.

Cuando sea necesario ([para todas las auditorías de aprobación y las no conformidades bloqueantes](#)), el responsable de certificación presentará las no conformidades a los directores de certificación para obtener su opinión; en ese caso la decisión de certificación queda en espera.

Si se sospecha que usted comercializa, o prevé comercializar, productos que no cumplen la norma pero que hacen referencia a la certificación, Ecocert Greenlife puede exigir la suspensión provisional de la certificación para dichos productos. Antes de tomar tal decisión sobre la certificación, se le informará y se le pedirá que presente sus propios comentarios.

F. Documentos de certificación

Los documentos de certificación solo se expedirán después de que se produzca lo siguiente (o en el mismo momento):

- Se haya tomado la decisión de otorgar la certificación.
- Se hayan cumplido los requisitos de certificación.

Estos documentos de certificación (certificado, certificado de conformidad de subcontratación o de manipulación) expresan o permiten identificar lo siguiente:

- El nombre y la dirección de Ecocert Greenlife.
- La fecha de concesión de la certificación
- Su nombre y dirección
- El vencimiento del documento de la certificación
- La lista de sus productos a certificar por nivel de certificación (COSMETICO ECOLOGICO o COSMETICO NATURAL Y ECOLOGICO) / procesos controlados

Los costes que se produzcan (por ejemplo: fabricación, impresión de etiquetas, etc.) por anticipado a una decisión de certificación todavía no emitida, son de su responsabilidad y no puede ser sufragados por Ecocert Greenlife.

Solo el titular del documento de certificación puede hacer referencia a la certificación en sus productos.

G. Vigilancia y continuación del proceso de certificación

1. Revista periódica de los elementos del expediente

El proceso de certificación se renueva automáticamente cada año si no ha notificado a Ecocert Greenlife la rescisión del contrato según lo que estipulan los términos y condiciones vigentes.

Sobre la base de cualquier información que nos envíe durante la renovación y/o que podamos recopilar durante la auditoría y demás investigaciones, Ecocert Greenlife comunicará su coste de certificación anual.

Durante el periodo de vigilancia de la actividad de certificación, ponemos en marcha un plan de vigilancia que consiste en lo siguiente:



- Auditoría/s de vigilancia en las instalaciones (se comprobarán las acciones correctivas definidas para resolver las no conformidades previas).
- Validación documental, si se implantan modificaciones en los documentos que se comprobaron durante la evaluación inicial o en caso de nuevos productos a certificar.
- Plan de análisis anual (cuando proceda).

2. Implantación de un plan de auditoría en las instalaciones

El plan de auditoría en las instalaciones define el tipo y la frecuencia de auditorías necesarias según su actividad y algunos criterios adicionales.

Dado que no llevan a cabo ninguna operación de producción, las distribuidoras solo se auditan una vez al año.

Las entidades que realizan operaciones de producción (excepto los manejadores) se auditan dos veces en el primer año (habilitación) de su compromiso y una o dos veces al año en renovación. El número de auditorías depende del análisis de riesgo de la entidad afectada.

Se estudia cada solicitud de certificación de un fabricante/subcontratista para determinar los riesgos asociados y, así, el número de auditorías que deben realizarse por año y el tiempo de auditoría global.

Deben tenerse en consideración los criterios siguientes:

- Tipo de negocio (productor de materias primas, fabricante de maquillaje, etc.).
- Número de productos a certificar.
- Número de ingredientes utilizados.
- Gravedad de las no conformidades observadas el año anterior.
- Proceso de calidad existente en su empresa.

Tipo de entidades	Habilitación	Renovación
Ordenante-Propietario de la marca/distribuidor	1 auditoría/año	1 auditoría/año
Fabricante/subcontratista	2 auditorías/año	1 o 2 auditorías/año según el análisis de riesgo
Manejador	1 auditoría/año	1 auditoría/año

Este plan de evaluación es aplicable a todos los clientes, tanto en Francia como en otros países. Pueden añadirse a este plan auditorías adicionales y complementarias.

En caso de que no se respete el límite temporal de una auditoría, Ecocert Greenlife se reserva el derecho a suspender sus certificados, incluso si la fecha de vencimiento de dichos certificados es posterior a la fecha límite para realizar la auditoría en cuestión.

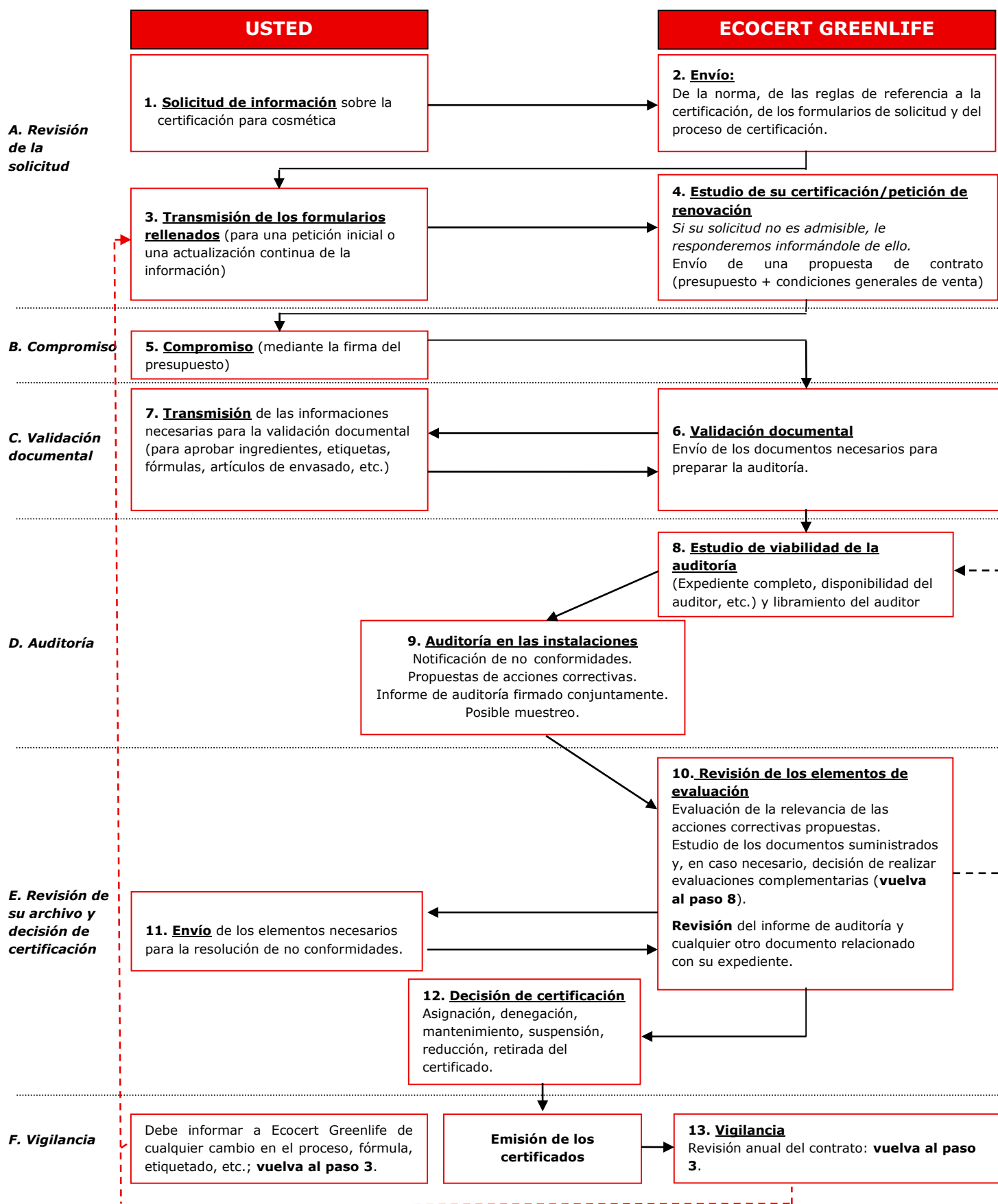
3. Seguimiento de su actividad

La vigilancia también se basa en la verificación de cualesquier cambios en los requisitos de certificación o el ámbito de su certificación. Por este motivo, debe informar a Ecocert Greenlife sin demora sobre cualquier cambio en su sistema (fabricación, proceso, calidad) o la gama de productos que deba certificarse.

Durante la vigilancia, los pasos C, D, E y F siguientes se repiten



4. Cuadro resumen de los pasos del proceso de certificación



H. Renovación de la certificación

Si no se encuentra ninguna no conformidad tras la vigilancia, se mantiene la decisión de certificación y su responsable de certificación emitirá sus nuevos documentos de certificación.

Si surge una no conformidad como resultado de la vigilancia o por otros medios, su expediente será revisado por Ecocert Greenlife y se tomarán las medidas apropiadas. Basándose en el plan de corrección y teniendo en cuenta el alcance y la gravedad de las no conformidades identificadas, Ecocert Greenlife puede tomar las siguientes medidas necesarias:

1. Continuación de la certificación en determinadas condiciones

Las condiciones para continuar la certificación pueden ser, por ejemplo:

- Una mayor vigilancia a través de una nueva auditoría o análisis adicionales.
- Un plazo determinado para permitirle implantar acciones correctivas de sus no conformidades.
- Etc.

Si las condiciones requeridas no se cumplen en el tiempo estipulado, Ecocert comenzará el proceso de suspensión o de retirada de la certificación.

2. Suspensión de la certificación o certificación en espera

Esto implica la interrupción de la certificación durante un plazo específico o hasta la conformidad del producto. Si el producto aún no ha sido certificado, su certificado quedará en espera. La suspensión puede implicar uno o más productos y/o lotes. Para corregir dicha no conformidad, debe proporcionar los elementos necesarios dentro del plazo concedido. En todos los casos, ya no puede hacerse referencia a la certificación para el producto o productos afectados por la suspensión hasta que la no conformidad se solucione. El producto o productos afectados se eliminarán de su documento de certificación durante el periodo de suspensión.

3. Reducción de la certificación

Esto implica la cancelación inmediata y final de la certificación para parte de los productos y/o lote. Los productos se bajan de categoría en el circuito convencional y ya no se puede hacer referencia a la certificación. Esta decisión puede deberse a la no conformidad observada durante la auditoría en las instalaciones o a su petición si no quiere utilizar la certificación para uno o más de sus productos (cancelación).

En todos los casos los productos se retiran de la certificación sin previo aviso.

4. Retirada de la certificación

Esto implica la cancelación inmediata de la certificación para todos sus productos. Ya no puede hacer referencia a la certificación en ninguno de sus productos.

Esta decisión está acompañada por la rescisión del contrato con Ecocert Greenlife.



Un producto sin certificado o cuyo certificado ha sido suspendido/retirado no puede ser comercializado con referencia a la certificación. Esta prohibición también es aplicable a cualesquier otros materiales de comunicación.

La suspensión o retirada de sus documentos de conformidad implica el fin inmediato de validez de estos documentos. Es su responsabilidad de informar a sus clientes de que sus productos ya no están conformes y dejar de utilizar sus documentos de certificación.

I. Cambios que afectan a la certificación

1. Cambios en el programa de certificación (requisitos nuevos o revisados)

Ecocert Greenlife se compromete a informarle por correo electrónico de los cambios en los documentos del programa de los Cosméticos Naturales y ecológicos y las modalidades de implantación y a poner a disposición la versión más actualizada de este programa en las webs de Ecocert.

En algunos casos, las disposiciones modificadas se aplicarán con efecto inmediato, mientras que en otros Ecocert Greenlife podría implantar medidas de transición.

Es su responsabilidad implantar los cambios y responsabilidad de Ecocert Greenlife comprobar su implantación.

Si no se implementan los cambios, Ecocert Greenlife puede notificarle nos conformidades que, si no se resuelve, puede implicar la reducción, la suspensión o incluso la retirada de su certificación (consulte el apartado H).

2. Cambios en el ámbito de su certificación

También es su responsabilidad informar a Ecocert Greenlife, sin demora, sobre cualesquier cambios que puedan afectar a su conformidad con los requisitos de certificación.

Los ejemplos de dichos cambios pueden incluir lo siguiente:

- Evolución de la estructura (cambio de propiedad, de estado legal...).
- Modificación de su organización y su gestión.
- Modificaciones en el producto o el método de producción.
- Cambio de dirección de contacto y centros de producción.
- Etc.

Los cambios pueden afectar a su certificación (cambios del ámbito del certificado, suspensión, retirada, etc.) y pueden provocar una auditoría adicional (en caso de nuevos productos/procesos).

3. Aplazamiento de su certificación

En caso de que tenga previsto suspender su actividad (detener la fabricación, el envasado o la venta de productos certificados por Ecocert Greenlife), le ofrecemos la posibilidad de suspender nuestro servicio por un plazo de 1 a 2 semestres, tiempo durante el cual nuestro contrato permanecerá en vigor. Debe informar a Ecocert Greenlife lo antes posible de este aplazamiento.

Durante este periodo sus documentos de certificación dejan de ser válidos. Por tanto, ya no puede fabricar o vender productos haciendo referencia a la certificación ni a



Ecocert/Ecocert Greenlife, independientemente del soporte de comunicación (etiquetado, web, documentos de comunicación, etc.).

Al final de este periodo de suspensión, el proceso de certificación se retoma en el paso 1 (revisión de la solicitud), seguido de una auditoría inicial de aprobación igual que en cualquier solicitud inicial.

J. Fin de la certificación

1. Fin de la vigencia del contrato y consecuencias en su certificación

Usted puede solicitar parar la certificación para todos o una parte de sus productos en cualquier momento. En caso de que quiera interrumpir la certificación de todos sus productos y al mismo tiempo parar su contrato, debe hacerlo en respeto las condiciones que constan en el apartado condiciones generales.

El fin de la certificación para todos o una parte de sus productos (y la rescisión de su contrato, en su caso), implica el fin de la validez de sus documentos de certificación para los productos en cuestión con efecto inmediato.

En consecuencia, tras la fecha de rescisión de la certificación (y la rescisión del contrato, según el caso), usted ya no puede fabricar ni comercializar los productos en cuestión haciendo referencia a la certificación y/o a Ecocert y/o a Ecocert Greenlife. La certificación de los productos ya distribuidos y todavía en el mercado no se cuestiona.

2. Casos específicos de liquidación de existencias y auditoría de existencias

Sin embargo, si cuenta con existencias de productos conformes que hagan referencia a la certificación o a Ecocert o a Ecocert Greenlife que exigen un periodo para agotarlas que se extienda más allá de la fecha de vencimiento de su certificado y su contrato, le rogamos que nos informe del tiempo estimado para vender dichas existencias.

Ecocert Greenlife examinará su petición y puede ampliar su contrato y permitirle vender sus existencias de productos conformes. En tal caso, debe ser necesaria una auditoría anual como «distribuidor», lo que implica un coste adicional.

En consecuencia, el contrato y el certificado seguirán en vigor hasta la fecha que hayamos acordado para que usted pueda vender las existencias de productos certificados.

En cualquier caso, le recomendamos que se ponga en contacto con Ecocert Greenlife para saber cuáles son los términos y condiciones de rescisión exactos que se aplican a su organización.

Durante este periodo de ampliación de contrato, no puede fabricar nuevos productos haciendo referencia a la certificación y/o a Ecocert y/o a Ecocert Greenlife.



V. Quejas y apelaciones

Puede que necesite remitir a Ecocert quejas (reclamaciones) sobre nuestros servicios, o bien apelar (un recurso) contra una decisión de certificación tomada por Ecocert.

Ecocert se compromete, en primer lugar, a confirmar la recepción de sus quejas y apelaciones y, después, a ocuparse de ellas de forma oportuna y de acuerdo con nuestros procedimientos internos.

A. Quejas

Cualquier persona puede remitir una queja a Ecocert Greenlife. Las quejas pueden ser relativas a la validación documental, a otros clientes, al servicio de Ecocert, etc.

Siempre se remitirá un [acuse de recibo](#) a la persona que ha presentado la queja en un plazo de 8 días. [Luego se remitirá una respuesta aprobada por una persona que no está vinculada a la queja.](#)

Todas las quejas son registradas por el responsable de calidad, así como las medidas tomadas y se hace un análisis con regularidad para mejorar nuestro servicio.

B. Apelaciones

Puede apelar cualquier decisión de certificación remitiendo una notificación al departamento de Cosmética.

Para ser apta, su apelación debe:

- Hacerse por escrito (mediante carta o correo electrónico).
- Hacerse en los 15 días posteriores a la recepción de la decisión de certificación.
- Estar debidamente justificada: deben facilitarse nuevos elementos que todavía no se hayan llevado a la atención de Ecocert Greenlife.

Si la apelación es admisible, es procesada por el departamento de Cosmética.

Si rechaza el resultado de su primera apelación, puede hacer una segunda apelación a la Comisión del programa de los Cosméticos Naturales y ecológicos. Debe remitirse en los 15 días posteriores a la recepción de la información sobre la decisión adversa tras la primera apelación.

Las apelaciones no implican la suspensión de la decisión sujeta a la apelación. Estas decisiones, por tanto, son aplicables hasta que se toma una nueva decisión tras evaluar su apelación.

C. Sus obligaciones respecto a reclamaciones de terceros

Usted es responsable de gestionar las reclamaciones de terceros dirigidas directamente a usted. Debe mantener un registro de todas las quejas relacionadas con la conformidad con los requisitos de la certificación y poner este registro a disposición de Ecocert Greenlife. Estos registros deben hacer un seguimiento de las acciones apropiadas tomadas y estas acciones deben documentarse.



VI. Uso de referencias a la certificación, a Ecocert y al uso de marcas registradas (Ecocert y otras) vinculadas al servicio prestado

Las condiciones de las referencias a la certificación, a Ecocert/Ecocert Greenlife y las marcas comerciales asociadas se definen en el documento siguiente: TS006(GD) - Normas de referencia a la certificación.

El mal uso de la marca comercial o la referencia incorrecta a la certificación o a Ecocert o a Ecocert Greenlife por parte de un cliente pueden llevar a la implantación de medidas apropiadas como la reducción, la suspensión o la retirada de la certificación. Ecocert Greenlife también está obligado a informar a las autoridades competentes.

Estos son algunos de los casos que pueden surgir:

- la marca de conformidad o la referencia a la certificación o a Ecocert o a Ecocert Greenlife se realiza en productos que no cumplen los requisitos de certificación.
- la marca de conformidad o la referencia a la certificación o a Ecocert o a Ecocert Greenlife se realiza en productos que no han sido sometidos a una solicitud de certificación o en curso de certificación.
- En general, las reglas de referencia para la certificación no se cumplen (por favor, lea estas normas en los documentos disponibles en nuestra web o previa petición).

* *
*

Ecocert Greenlife le desea que tenga un buen proceso de certificación y permanece a su disposición en caso de que tenga cualquier duda:

ECOCERT GREENLIFE

BP 47

32600 L'ISLE JOURDAIN

Servicio de atención al cliente:

☎ +33 (0)5 62 07 51 09 o por correo electrónico: cosmetiques@ecocert.com



Anexo I: Definiciones

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de no conformidad u otra situación indeseable que se observe.

Apelación: solicitud por escrito de un cliente al grupo Ecocert para que reconsidere una decisión de certificación que haya tomado el grupo.

Certificación: emisión de un documento de certificación (véase la definición).

Cliente: persona u organización que ha suscrito un servicio del grupo Ecocert a través de la firma de un acuerdo de servicios.

Documento de certificación: documento expedido al cliente que verifica la conformidad de los productos al programa.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Norma de certificación: documento técnico que define los requisitos que los productos deben cumplir, los métodos de evaluación y los procedimientos para la comunicación sobre la certificación.

Plan de corrección: lista de no conformidades relacionadas con los requisitos de certificación y su impacto en la decisión de certificación. Puede ser completado mediante cualquier evaluación adicional necesaria para corregir no conformidades.

Plan de evaluación: descripción del número y los tipos de evaluaciones necesarios en un ciclo de evaluación para otorgar la conformidad del producto según requisitos basados en el tipo de cliente.

Programa de certificación: conjunto de requisitos, reglas y procedimientos definidos por el propietario del programa que deben ser implantados por el grupo Ecocert.

Queja: muestra de descontento, distinta a la apelación, de cualquier persona u organización al Grupo Ecocert, relativa a la actividad del grupo ante la que se espera una respuesta.

Requisito de certificación: requisito específico que cumple el cliente como condición para establecer o mantener una certificación.

Vigilancia: repetición de la valoración, revisión, decisión de certificación, de acuerdo con el programa de certificación, como base para mantener la certificación.

