

## 1. OBJETO Y ALCANCE

Este Reglamento establece las condiciones y reglas para el uso, derecho para su uso y representación de la del certificado y marca de certificación de V&B Certifica de Guías de Turismo, Guías de Sitios y Guías Locales.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 17024 Evaluación de la Conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.

## 3. DEFINICIONES

**Marca de Certificación:** Distintivo utilizado por los guías de turismo, guías de sitios y guías locales para diferenciarse del resto de los guías con el fin de dar a conocer su certificación

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

Todo postulante a Guía Certificado de Turismo, de Sitio o Local, deberá firmar con anterioridad a la decisión de certificación, la propuesta comercial, en la cual se indica la aceptación y cumplimiento de las disposiciones del esquema de certificación.

Asimismo, se debe conocer y entender PG-01 Prerrequisitos, requisitos y esquema de certificación y PG-02 Proceso de Certificación.

## 5. Certificado de V&B Certifica y Marca de Certificación V&B Certifica

### 5.1 Uso

#### 5.1.1 Uso de la marca de certificación V&B Certifica

- La marca de certificación V&B Certifica deberá aparecer siempre relacionada con el nombre del Guía certificado y el alcance de la certificación (región o sitio o localidad) consignados en el certificado, formando entre estos tres elementos una sola unidad gráfica.
- La marca de certificación V&B Certifica podrá ser usada en papelería en general, por ejemplo, boletas de honorarios, sobres, carpetas, tarjetas de presentación, siguiendo lo indicado en la letra a).
- La marca de certificación V&B Certifica podrá ser usada en material publicitario en general, por ejemplo, camisetas, gorros, afiches, programas de servicios, agendas, siguiendo lo indicado en la letra a).

#### 5.1.2 Uso del Certificado V&B Certifica

El certificado podrá:

- Ser usado sólo por el guía de turismo, Guía de Sitio o Guía Local, certificado e indicado en dicho documento.
- Ser usado sólo con fines promocionales, como presentaciones, agendas y otros.
- El uso sólo podrá hacer referencia al alcance de la certificación consignado en dicho certificado (región o sitio o localidad).
- No utilizar la certificación de modo que desprestigie a V&B Certificación, y para no hacer ninguna

afirmación relativa a la certificación que éste pueda considerar engañosa o no autorizada

- e) Que, en caso de que la certificación sea suspendida o retirada, no continúe utilizando afirmación alguna relacionada con la certificación que haga referencia al organismo de certificación o ésta, y que devuelva cualquier certificado emitido por V&B Certifica.

El uso del Certificado y Marca V&B Certifica, será verificado en la evaluación de seguimiento de la certificación y controlado periódicamente en las RRSS, publicidad u otra fuente de información.<sup>1</sup>

## 5.2 Mal Uso del Certificado y Marca de certificación V&B Certifica

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, se considerará uso indebido del certificado o la marca de certificación *V&B Certifica* cuando se mencione un guía de turismo, guía de sitio o guía local, que no haya completado satisfactoriamente su proceso de certificación o haya perdido esta condición, ya sea por suspensión, cancelación o renuncia voluntaria. Igualmente se considerará mal uso cuando no se respeten las condiciones de uso indicadas en 5.1.

## 5.3 Sanciones

Será potestad de cualquier miembro interno o externo de V&B Certifica, informar a la Encargada Técnica, de cualquier uso del certificado o de la marca de certificación V&B Certifica que se encuentre fuera de lo establecido en este reglamento. Esto aplica para Guías en proceso de certificación, Guías Certificados o personas sin vinculación a V&B Certifica.

Todo caso que se presente ante la Encargada Técnica será investigado e informado al guía en proceso de certificación, guía certificado o persona en cuestión, para que presente las evidencias pertinentes para aclarar o responder a la imputación en su contra.

De ser ha lugar la imputación por mal uso del certificado o de la marca de certificación de V&B Certifica, será presentado el caso al Comité de Certificación de V&B Certifica, para que emita la sanción y resolución correspondiente.

Dentro de las sanciones que el Comité de Certificación de V&B Certifica podrá aplicar se encuentran las siguientes:

- Amonestación formal
- Suspensión de la Certificación
- Cancelación de la Certificación

Todas las sanciones y sus respectivas acciones correctivas para presentar serán notificadas vía correo electrónico y carta certificada.

V&B Certifica se reserva el derecho de emprender acciones legales, en caso de que se amerité y siempre previa comprobación.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Cualquier otro uso que se quiera dar al certificado y a la marca de V&B Certifica, deberá ser consultado a la Encargada Técnica al correo [contacto@vbcertifica.cl](mailto:contacto@vbcertifica.cl)

<sup>2</sup> Todo guía postulante, guía certificado o persona, podrá apelar a la decisión del Comité de certificación de V&B Certifica según se describe en P-05 Gestión de Reclamos y Apelaciones