I. OBJETO

Este Reglamento estable las condiciones y reglas para el uso de la marca V&B Certifica y uso de la certificación de Empresas de Servicios Turísticos emitidas por V&B Certifica.

II. ALCANCE

Empresas de Servicios Turísticos – Sello Q de Sernatur

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y Servicios
- PC-02 Esquema y proceso de certificación Empresas de servicios turísticos
- Propuesta Comercial y Aceptación de la Propuesta

IV. DEFINICIONES

- **Marca de Certificación V&B Certifica:** Distintivo propiedad de V&B Certifica y concedido a las empresas de servicios turísticos certificadas por V&B, que puede utilizarse con el objeto de hacer pública la mencionada condición

- **Referencia a la condición certificada:** frase con la cual un servicio turístico informa acerca de su condición de certificado.

- **Servicio turístico:** Empresa que entrega servicios de Alojamiento turístico, Tour operador o Agencia de viajes.

- **Postulante:** Empresa de servicios turísticos que ha presentado una postulación o solicitud para admitirse al proceso de certificación de servicios turísticos.

- **Candidato/a:** Empresa postulante que se ha sometido a una auditoría de certificación inicial, con el objeto de que se decida acerca de su otorgamiento de certificación como servicio turístico.

- **Empresa certificada:** Empresa de servicios turísticos que dispone de una certificación válida otorgada por V&B Certifica.

- **Esquema de certificación:** Reglas, procedimientos y gestión aplicados a servicios turísticos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Este Reglamento de uso de marca y de referencias a la certificación es de cumplimiento por parte de las empresas de servicios turísticos postulantes, candidatas y certificadas y es supervisado y controlado por V&B Certifica, con el objeto que en caso de un uso indebido, se

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

apliquen acciones para su corrección y modificación. El uso de la Marca V&B Certifica, las referencias a la certificación y el certificado son verificados en las auditorías de mantención de la certificación, recertificación y controlado periódicamente en redes sociales, publicidad u otra fuente de información.

5.2 Las condiciones de utilización de esta marca y de las referencias permitidas a la certificación contenidas en este Reglamento forman parte del acuerdo legalmente ejecutable (Propuesta Comercial y aceptación de la propuesta).

5.3 Los servicios turísticos certificados no deben utilizar la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada ni los certificados V&B Certifica incluyendo declaraciones sobre la certificación no coherentes con el alcance de certificación; no deben utilizar su certificación de manera que ocasione mala reputación a V&B Certifica, y no deben realizar ninguna declaración relacionada con su certificación que V&B Certifica pueda considerar engañosa o no autorizada.

5.4 V&B Certifica opera la certificación de servicios turísticos bajo un esquema enmarcado dentro del Sistema Nacional de Acreditación y del Sistema de Calidad del Servicio Nacional de Turismo, Sernatur: Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y el DS 19 Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de los Servicios Turísticos. Las empresas certificadas deben cumplir con todos los requisitos estipulados en este Esquema de certificación de Sernatur con relación al uso de las marcas de conformidad en Resolución Exenta Nº1200/2011, entregadas por Sernatur en conjunto con el Sello de Calidad.

5.5 Este Reglamento RST-01 es entregado siempre a la empresa de servicios turísticos al momento de otorgar la certificación, y puede ser descargado de la página web y/o ser entregado, en cualquier otro momento a quién lo solicite.

VI. MARCA DE CERTIFICACIÓN V&B CERTIFICA, REFERENCIA Y USO A LA CERTIFICACIÓN V&B CERTIFICA

6.1 Uso de la marca de certificación V&B Certifica

a) La marca de certificación V&B Certifica deberá aparecer siempre asociada al nombre de la empresa de servicios turísticos certificada, formando entre ambas una sola unidad gráfica.
b) La marca de certificación V&B Certifica podrá ser usada en papelería en general, como sobres, carpetas, tarjetas de presentación, siguiendo lo indicado en la letra a).
c) 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).
d) La marca de certificación V&B **no** puede ser utilizada y/o ser asociada a otros productos y/o servicios fuera del alcance certificado de la empresa de servicios turísticos, ya que puede conducir a confusión con otros productos/ servicios que no están certificados (por ejemplo otras sedes de alojamiento turísticos diferentes a la certificada, puntos de ventas de tour operadores y/o agencias de viajes fuera del alcance certificado)
e) La marca de certificación V&B **no** puede utilizarse sobre un producto o un embalaje de producto a la vista del consumidor ni de ninguna otra forma que se pueda interpretar como una indicación de

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

la conformidad de dicho producto.[1]

Cualquier otro uso que se quiera dar al certificado y a la marca de V&B Certifica, deberá consultarse al correo electrónico contacto@vybcertifica.cl

6.2 Uso de referencias a la certificación V&B Certifica

a) Los servicios turísticos postulantes y/o candidatos a la certificación no deben utilizar referencias a la certificación, ni ninguna referencia que pueda inducir a considerarlos como certificados.
b) Los servicios turísticos certificados pueden hacer referencia a esta condición utilizando la frase: "(Nombre de empresa de servicios turísticos) cuenta con certificación otorgada por V&B Certifica de acuerdo a la norma (indicar norma consignada en el certificado) para el alcance (indicar alcance consignado en el certificado)"
c) El uso de la frase de referencia a la certificación debe cumplir las condiciones y reglas establecidas para la marca de certificación (5.1)

Cualquier otra frase de referencia a la certificación V&B Certifica deberá ser consultada al correo electrónico contacto@vybcertifica.cl

6.3 Uso del certificado V&B Certifica

a) Los servicios turísticos certificados pueden hacer uso del certificado otorgado por V&B Certifica para fines promocionales o de negocio (por ejemplo licitaciones), siendo reproducido en su totalidad, o según lo especifique el Esquema de certificación de Sernatur.
b) Si el servicio turístico requiera suministrar copias de su certificado, éste se debe reproducir en su totalidad o según lo especifique el Esquema de certificación de Sernatur.

VII. CONDICIONES Y REGLAS FRENTE A UNA SUSPENSIÓN, RETIRO, FINALIZACIÓN O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN V&B CERTIFICA

7.1 Durante el período de suspensión de la certificación, la empresa de servicios turísticos debe abstenerse de hacer uso de la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y su certificado, en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a éstas. De no cumplirse podrá llevar a aplicar sanciones, según lo dispuesto en VIII Sanciones de este Reglamento.

7.2 Si la certificación se termina (por solicitud de la empresa de servicios turísticos certificada) o es cancelada por V&B Certifica, la empresa de servicios turístico deberá:

a) Eliminar todo uso la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y a su certificado, en papelería en general y en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a éstas. De no cumplirse podrá llevar a aplicar sanciones, según lo dispuesto en VIII Sanciones de este Reglamento.
b) Hacer devolución de el o los certificados a las oficinas de V&B Certifica.

[1] Se considera embalaje del producto aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto.

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

7.3 Si el alcance certificado de una empresa de servicios turísticos se reduce, la empresa de servicios turístico deberá:

a) Eliminar todo uso la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y a su certificado, en papelería en general y en todo el material publicitario que contenga referencias a la condición anterior certificada. De no cumplirse podrá llevar a aplicar sanciones, según lo dispuesto en VIII Sanciones de este Reglamento.
b) Hacer devolución de el o los certificados a V&B Certifica, para la emisión de un nuevo certificado con el respectivo alcance reducido.

VIII. MAL USO DE LA MARCA V&B CERTIFICA, LA REFERENCIA A LA CONDICIÓN CERTIFICADA Y DEL CERTIFICADO V&B CERTIFICA

8.1. Sin prejuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, se considera uso indebido de la Marca de Certificación V&B, la referencia a la condición certificada y del certificado V&B Certifica, cuando:

a) Los servicios turísticos postulantes y/o candidatos a la certificación utilizan referencias a la certificación u otra referencia que pueda inducir a considerarlos como certificados.
b) Los servicios turísticos certificados utilizan la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y/o los certificados V&B Certifica incluyendo declaraciones sobre la certificación no coherentes con el alcance de certificación
c) Los servicios turísticos certificados utilizan la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y/o los certificados V&B Certifica de manera que ocasionan mala reputación a V&B Certifica, o que pueda considerarse engañosa o no autorizada.
d) Toda desviación o no cumplimiento a lo establecido en los puntos 6.1, 6.2 y 6.3 de este Reglamento.
e) Toda desviación o no cumplimiento a lo establecido en Condiciones y reglas frente a una suspensión, retiro, finalización o reducción de la certificación V&B Certifica de este Reglamento.

Sin prejuicio de lo establecido en la normativa legal vigente, se considera uso indebido de la Marca de Certificación V&B, la referencia a la condición certificada y del certificado V&B Certifica, cuando:

f) Los servicios turísticos postulantes y/o candidatos a la certificación utilizan referencias a la certificación u otra referencia que pueda inducir a considerarlos como certificados.
g) Los servicios turísticos certificados utilizan la Marca de Certificación V&B Certifica, referencias a la condición certificada y/o los certificados V&B Certifica incluyendo declaraciones sobre la certificación no coherentes con el alcance de certificación

IX. DEBERES Y DERECHOS

Todo solicitante de certificación de servicios turísticos, así como también los clientes de V&B Certifica deben adherir al cumplimiento de los siguientes derechos y deberes.

9.1 Deberes

- Cumplir y honrar con todo lo indicado tanto en la Propuesta Técnico Comercial, como en el presente Reglamento
- Leer detalladamente y aclarar dudas de la Propuesta Comercial antes de firmarlo

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

- Entregar información fidedigna y veraz durante todo el periodo en que sea cliente de V&B Certifica
- Exigir el cumplimiento de lo informado en la publicidad de V&B como lo establecido en la Propuesta Técnico Comercial
- Mantener el Sistema de Gestión Turística durante el tiempo que se encuentre vigente la certificación
- Realizar las actividades del Programa de Certificación, cumpliendo en tiempo y forma
- Rechazar los cobros por servicios que no hay solicitado
- Pagar en los tiempos pactados en la Propuesta Técnico Comercial e indicado en las facturas de servicios correspondientes

9.2 Derechos

- Tener acceso a información veraz y oportuna sobre el proceso de certificación de servicios turísticos
- No ser discriminado arbitrariamente por parte de V&B Certifica
- Indemnizarse ante una falta grave que perjudique a su correcto funcionamiento como prestador de servicios turísticos
- Retractarse o poner término anticipado a un contrato sin la voluntad de V&B Certifica
- Conocer y entender cada parte del proceso de certificación, incluido el proceso de cobro de los servicios prestados por V&B

X. SANCIONES

10.1 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.

10.2 Todo caso que se presente ante la Encargada Técnica se investigará e informado a la empresa de servicios turísticos para que presente las evidencias pertinentes para aclarar, responder y tomar las acciones adecuadas para la oportuna corrección y/o modificación.

10.3 El caso se presentará 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
- Realización de una auditoría extraordinaria in situ
- Suspensión de la certificación
- Cancelación de la certificación

Todas las sanciones y sus respectivas acciones correctivas a presentar serán notificadas vía correo electrónico.

V&B Certifica se reserva el derecho de emprender acciones legales, en caso que se amerite y siempre previa comprobación.

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.
01	30-03-2021	• Se actualizan nombres de cargos, por cambio en el organigrama. • Se modifica en 5.4, DS 222 por DS 19.
02	23-01-2023	Se actualiza nombre de cargo de CEO
03	27-12-2023	Se actualiza cargo de Encargada técnica y codificación de los documentos ahora RST, y se incluye el Capítulo IX Derechos y Deberes
04	18-11-2025	Se revisa todo el documento

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido