



TROUW AAN KWALITEIT

Clara Lagae
Juridisch adviseur
clara.lagae@faba.be
Tel.: 02 511 65 95

Brussel, 31 augustus 2026

BENOR vzw
Algemeen reglement

1 Voorwerp van dit reglement

Dit "Algemeen Reglement voor het beheer van het BENOR-merk" (hierna ook "Algemeen Reglement", afgekort "AR") is in opdracht van NBN opgesteld door BENOR vzw. Het is een aanvulling op het Reglement van het BENOR-merk. Dit Algemeen Reglement preciseert modaliteiten voor het beheer van het BENOR-merk, beschrijft de rol van de verschillende instanties binnen BENOR vzw en preciseert de relatie tussen de bij het merk betrokken partijen. Het richt zich tot alle partijen die betrokken zijn bij het beheer van het BENOR-merk en bevat ook bepalingen die bestemd zijn voor certificaathouders.

Dit Algemeen Reglement legt eveneens een aantal principes vast inzake verantwoordelijkheden, vertrouwelijkheid, klachtenbehandelingsprocedures en geschillenregelingen.

2 Begrippenlijst, Gebruikte AFKORTINGEN en acroniemen

Begrippenlijst

- *Aanvrager: rechtspersoon die een aanvraag heeft ingediend voor het verwerven van een BENOR-certificaat*
- *BENOR-certificaat: document afgeleverd door een daartoe gemachtigde certificeringsinstantie, dat verklaart dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de certificaathouder in staat is de conformiteit van het voorwerp met de gespecificeerde eisen te verzekeren*
- *BENOR-merk: heeft betrekking op het BENOR-merkteken of het BENOR-woordmerk, dan wel op het BENOR-systeem*
- *BENOR-merkteken: het BENOR-beeldmerk of een afgeleide van het BENOR-logo door een kleuraanpassing en/of door een toevoeging aan het BENOR-logo*
- *BENOR-systeem: geheel van regels en procedures geldig voor de definitie en het beheer van alle schema's in het kader van het BENOR-merk (of voor een groep schema's met gelijke gemeenschappelijke karakteristieken)*
- *Certificaathouder: Een rechtspersoon waaraan door een certificeringsinstantie een BENOR-certificaat is afgeleverd.*
- *Certificering: procedure volgens dewelke een derde partij schriftelijk verzekert dat een voorwerp beantwoordt aan de gespecificeerde eisen.*
- *Certificeringsinstantie: door een sectorale organisatie gemandateerde instantie die als onafhankelijke derde partij de conformiteitsbeoordeling en de certificering en de certificering uitvoert, doorgaans een certificatie-instelling*
- *Conformiteitsbeoordeling: bewijsvoering dat (al dan niet) aan de gespecificeerde eisen voldaan is (cf. NBN EN ISO/IEC 17000)*
- *Derde partij: onpartijdige organisatie die onafhankelijk is van de aanbieder van het voorwerp en die geen gebruikersbelang heeft in het voorwerp*
- *Gebruiker van het merk: houder van een geldig BENOR-certificaat die overeenkomstig de toepasselijke reglementen gerechtigd is het BENOR-merk te gebruiken voor voorwerpen die onder het BENOR-certificaat vallen*
- *Geschil: een formeel meningsverschil tussen twee of meer partijen met betrekking tot de interpretatie of toepassing van een reglement of overeenkomst binnen het BENOR-systeem, dat niet via de procedures voor de behandeling van een klacht of beroep kon worden opgelost.*



TROUW AAN KWALITEIT

- *Klacht: elke schriftelijke uiting van ontevredenheid of betwisting door een belanghebbende partij met betrekking tot:*
 - *de toepassing van het BENOR-systeem;*
 - *een beslissing of handeling van een certificeringsinstantie (OCI), een sectorale organisatie (OSO) of van BENOR vzw;*
 - *de conformiteit van een onder het BENOR-merk geleverd voorwerp.*
- *Schema (of certificeringsschema): geheel van regels en procedures die betrekking hebben op een voorwerp of op een familie van voorwerpen en die:*
 - *het voorwerp identificeren en beschrijven;*
 - *de gespecificeerde eisen vastleggen en*
 - *de methodologie voor het uitvoeren van de conformiteitsbeoordeling en certificering bepalen.*
- *Voorwerp: object waarop de gespecificeerde eisen van toepassing zijn (bijvoorbeeld product, proces, dienst, managementsysteem, systeem, ontwerp, project, installatie, gegevens, informatie, verklaring of bewering, persoon, organisatie, ... of een combinatie daarvan), waarop het BENOR-certificaat betrekking heeft en waarvoor het BENOR-merk gebruikt kan worden*

Afkortingen en acroniemen

- *AR: Algemeen Reglement*
- *BOIP: Benelux Office for Intellectual Property*
- *BVIE: Benelux-Verdrag inzake de Intellectuele Eigendom*
- *CEPANI: Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie*
- *EN: Europese norm*
- *IEC: International Electrotechnical Commission / internationale elektrotechnische norm*
- *ISO: International Organization for Standardization / internationale norm*
- *NBN: Bureau voor normalisatie (ook 'Belgische norm')*
- *OCI: certificeringsinstantie, doorgaans een certificatie-instelling*
- *OSO: Sectorale Organisatie*
- *PTV: technische voorschriften*
- *RM: Reglement van het BENOR-merk*
- *TAC: Technische Adviescommissie*
- *TRA: BENOR-toepassingsreglement*
- *WIPO: Wereldorganisatie voor Intellectuele Eigendom*

3 BENOR-MERK

1. *Het BENOR-merk is een conformiteitsmerk dat eigendom is van het Bureau voor Normalisatie (NBN), instelling van openbaar nut met rechtspersoonlijkheid naar Belgisch publiekrecht.*
2. *Het is een conformiteitsmerk dat gebaseerd is op de bepalingen van de norm NBN EN ISO/IEC 17030 met betrekking tot conformiteitsmerken van derden.*
3. *Het BENOR-merk werd voor het eerst gedeponeerd op 31 december 1971. Het is ingeschreven als certificeringsmerk in het Benelux-merkenregister bij het BOIP.*
4. *De bepalingen met betrekking tot het BENOR-merk zijn vastgelegd in het Reglement van het BENOR-merk, gepubliceerd onder de bevoegdheid van NBN.*

4 BENOR vzw

1. *NBN, de eigenaar van het BENOR-merk, heeft het beheer van het BENOR-merk in exclusieve licentie gegeven aan de "Vereniging voor het beheer van het BENOR-merk vzw". Deze wordt hier ook aangeduid als "BENOR vzw".*
2. *BENOR vzw richt daartoe passende interne organen op, stelt de nodige reglementen en ondersteunende documenten op en stelt alle handelingen waartoe het gebonden is middels het Reglement van het BENOR-merk en de licentieovereenkomst met NBN.*

5 SUBLICENTIES VOOR HET BEHEER VAN HET BENOR-MERK

1. *Het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk kunnen, op basis van een beslissing van het bestuursorgaan van BENOR vzw, na gunstig advies van een Technisch Adviescommissie opgericht in de schoot van BENOR vzw, door BENOR vzw via een overeenkomst in*

sublicentie gegeven worden aan organisaties die voor één of meerdere welomschreven sectoren exclusief optreden als Sectorale Organisatie (OSO). Het sluiten van deze sublicentie-overeenkomsten behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van het bestuursorgaan van BENOR vzw.

2. Met 'sector' wordt bedoeld een industriële sector, een technologisch domein, een maatschappelijk relevant onderwerp, of elk deelgebied daarvan, waarbinnen een organisatie op basis van haar structuur en competenties en volgens de criteria gesteld in Artikel 7 in aanmerking kan komen om het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk te verzekeren voor voorwerpen binnen die sector.
3. De sublicentie voor een welomschreven sector is uniek, zodat er maar één certificeringsschema binnen het BENOR-systeem kan bestaan voor eigenschappen van een gegeven voorwerp.
4. Indien geen sublicentie wordt aangegaan of indien een sublicentie tijdelijk vervalt, kan BENOR vzw zelf het beheer van en het toezicht op het gebruik van het merk op zich nemen. In dat geval moet BENOR vzw zelf voldoen aan alle eisen die gesteld worden aan een OSO.

6 TECHNISCHE ADVIESCOMMISSIES

1. In de schoot van BENOR vzw wordt per belangrijk activiteitendomein een Technische Adviescommissie (afgekort TAC) opgericht. Elke Technische Adviescommissie verenigt de leden die belang hebben bij het betrokken activiteitendomein.
2. Binnen het activiteitendomein waarvoor een Technische Adviescommissie bevoegd is, verleent zij advies aan het bestuursorgaan van BENOR vzw over de activiteiten van de vereniging in dat domein.
3. De Technische Adviescommissie verleent adviezen aan het bestuursorgaan over de bepaling en omschrijving van de sectoren binnen haar activiteitendomein.
4. Binnen het activiteitendomein waarvoor een Technische Adviescommissie bevoegd is, verleent zij advies aan het bestuursorgaan, mede op basis van de criteria van artikel 7, over het aanstellen van een Sectorale Organisatie (OSO) voor een welomschreven sector.
5. Elke Technische Adviescommissie houdt voor haar activiteitendomein de lijst bij van de OSO waaraan een sublicentie verleend werd voor het beheer van het BENOR-merk en, desgevallend, de voorwerpen waarop dit betrekking heeft. Zij ziet erop toe dat deze lijst door BENOR vzw gepubliceerd wordt.
6. In voorkomend geval onderzoekt een Technische Adviescommissie, mede op basis van de criteria in artikel 7, of een OSO in gebreke blijft en bepaalt zij de nodige correctieve maatregelen. Bij een zware tekortkoming kan een Technische Adviescommissie het bestuursorgaan van BENOR vzw adviseren de sublicentie die aan de betreffende OSO verleend werd, in te trekken.
7. Elke Technische Adviescommissie valideert de documenten die de certificeringsschema's uitmaken van de verschillende OSO. Deze validatie houdt in dat de betreffende Technische Adviescommissie nagaat of de betreffende documenten in overeenstemming zijn met het Reglement van het BENOR-merk, met dit Algemeen Reglement en met andere toepasselijke reglementen en/of richtlijnen uitgevaardigd door BENOR vzw of door andere bevoegde instanties.

Wanneer de Technische Adviescommissie zich gunstig uitspreekt over het gebruik van de betreffende documenten voor het toekennen van het BENOR-merk, gaat zij over tot registratie van de gevalideerde documenten. De registratie is een louter administratieve handeling.

8. Elke Technische Adviescommissie organiseert overleg tussen de OSO die binnen hetzelfde activiteitendomein actief zijn in aanverwante sectoren. Dit overleg heeft betrekking op de opvatting, de inhoud en de draagwijdte van het BENOR-merk in de betrokken sectoren en heeft tot doel:
 - een transparante en niet discriminatoire werking van de afzonderlijke OSO te bewerkstelligen,
 - de inhoud van het BENOR-merk in de betrokken sectoren op elkaar af te stemmen en
 - erop toe te zien dat de eisen die vastgelegd worden voor de certificering van een gegeven voorwerp, overeenstemmen met de basisprincipes en met de gewenste graad van zekerheid van het BENOR-merk.
9. Tegen elk advies en elke beslissing van een Technische Adviescommissie kan bij het Arbitragecomité van BENOR vzw beroep aangetekend worden.

7 SECTORALE ORGANISATIES

1. BENOR vzw kan aan een Sectorale Organisatie (OSO) een sublicentie verlenen voor het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk in welomschreven sectoren.
2. De OSO beschikt over rechtspersoonlijkheid gevestigd in België.
3. De OSO dient met het beheer van het BENOR-merk het algemeen belang en vertoont geen winstoogmerk.

4. De OSO verzekert binnen haar organisatie de vertegenwoordiging van de relevante belanghebbende partijen in het kader van de sectoren waarvoor de OSO houder is van een sublicentie. De OSO doet dit minstens in de sectorale commissies die ze in haar schoot opricht en desgevallend ook in haar statutaire besluitvormingsorganen.
5. De OSO beschikt over de materiële, menselijke en financiële middelen om op een volledig onafhankelijke, onpartijdige en integere wijze het BENOR-merk in de betreffende sector te beheren. De OSO beschikt over de nodige ervaring en deskundigheid en geniet het vertrouwen van de betrokken sector. Het neemt actief deel aan normalisatiewerkzaamheden en eventueel andere overlegplatformen met de belanghebbende partijen waar technische specificaties worden ontwikkeld. De OSO is vertrouwd met de relevante ontwikkelingen in de betrokken sector.
6. Voor het uitvoeren van de certificering, verleent de OSO een mandaat aan één of meerdere certificeringsinstanties (OCI). De OSO kan opteren om binnen haar eigen rechtspersoon een OCI in te richten en/of een mandaat te verlenen aan externe OCI. De OSO heeft steeds de mogelijkheid om, mits het naleven van onderling vastgestelde voorwaarden, de overeenkomst met de OCI op te zeggen en de certificering voor een bepaalde sector toe te vertrouwen aan een andere OCI. De OSO blijft steeds verantwoordelijk voor het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk in de betrokken sector. De OSO is autonoom bevoegd om te oordelen over de wijze waarop de certificering georganiseerd en uitgevoerd wordt.
7. Wanneer relevant, werken OSO samen met beheerders van andere merken met het oog op het afsluiten van bilaterale overeenkomsten van samenwerking of wederzijdse erkenning.
8. In de schoot van de OSO worden sectorale commissies opgericht die bevoegd zijn voor het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk in een welbepaalde sector of een deel ervan. Deze sectorale commissies worden samengesteld uit alle partijen die een aantoonbaar belang hebben bij het beheer van het BENOR-merk voor het betroffen voorwerp en die dat belang op een representatieve wijze vertegenwoordigen.
9. De samenstelling van de bevoegde sectorale commissies is zodanig dat geen enkel belang overheerst. In de regel zijn minstens de volgende belangen, betrekking hebbend op het voorwerp van het schema, erin vertegenwoordigd via een representatieve afvaardiging van:
 - de publieke voorschrijvers, gebruikers en eindafnemers in het betreffende domein;
 - de private voorschrijvers, gebruikers en eindafnemers in het betreffende domein;
 - de (toekomstige) certificaathouders;
 - onafhankelijke experts.
10. De bevoegde sectorale commissies die in de schoot van de OSO zijn opgericht,
 - oordelen in consensus over de invoering van het BENOR-merk voor een bepaald voorwerp in de sector waarvoor deze aangeduid is,
 - stellen de technische referentiespecificaties vast waarop het BENOR-merk gebaseerd is,
 - stellen de specifieke schemareglementen op,
 - bewaken de werking van de schema's en
 - voeren toezicht uit op de certificering door één of meerdere OCI.
11. Indien de OSO binnen haar eigen rechtspersoon een OCI inricht, zal zij de nodige maatregelen nemen om de onafhankelijkheid van de sectorale commissies en de OCI te waarborgen.
12. De OSO publiceert en verspreidt:
 - de door haar opgestelde technische referentiespecificaties;
 - de specifieke schemareglementen, doorgaans Toepassingsreglementen genoemd.
 De OSO publiceert of verzekert dat dit door de door haar aangestelde OCI gebeurt,
 - een lijst van de certificaathouders die gerechtigd zijn gebruik te maken van het BENOR-merk;
 - een lijst van de voorwerpen waarop de certificering betrekking heeft.
 Deze gegevens kunnen desgevallend ook via daartoe aangeduide centrale websites bekend gemaakt worden.
13. De OSO is ertoe gehouden elk onrechtmatig gebruik van het BENOR-merk door een niet-certificaathouder waarvan de OSO kennis krijgt, onverwijld mee te delen aan BENOR vzw.
14. De OSO is eraan gehouden te goeder trouw mee te werken aan de onderzoeken van het Arbitragecomité van BENOR vzw in het kader van de behandelingen van eventuele beroepen tegen beslissingen van een OSO of van een OCI die de OSO inzet.
15. De OSO richt jaarlijks een verslag aan BENOR vzw over de activiteiten m.b.t. het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk in de sectoren waarvoor zij over een sublicentie beschikt.

16. De OSO mag afstand doen van het beheer van het BENOR-merk mits een vooropzeg van een jaar.
17. In geval een OSO ontbonden wordt of de overeenkomst met BENOR vzw wegens een ernstige fout ingetrokken wordt, neemt BENOR vzw, tot een nieuwe OSO is aangewezen, alle overeenkomsten en alle bevoegdheden inzake het gebruik van het BENOR-merk over, evenals de gerelateerde documenten.
18. Elk geschil in het kader van de toepassing van dit reglement wordt door de OSO ter informatie aan BENOR vzw gemeld.
19. BENOR vzw kan, na goedkeuring door haar bestuursorgaan, bijkomende preciseringen van aan OSO gestelde eisen uitvaardigen.

8 CERTIFICerings INSTanties

1. De Certificeringsinstantie (OCI) wordt door de OSO gemandateerd om de certificering uit te voeren.
2. De OCI verbindt zich ertoe zich te houden aan het Reglement van het BENOR-merk, aan voorliggend Algemeen reglement en aan bijkomende voorwaarden gesteld door BENOR vzw in het kader van het BENOR-systeem.
3. De OCI beschikt over de materiële, menselijke en financiële middelen om op een volledig onafhankelijke, onpartijdige en integere wijze de certificering uit te voeren. De OCI beschikt over de nodige ervaring en deskundigheid daartoe.
4. Voor zover van toepassing, is de OCI in de regel geaccrediteerd voor de met certificering gebonden activiteiten volgens de toepasselijke Europese of internationale accreditatienorm. Bij ontstentenis van accreditatie neemt de OSO de nodige maatregelen om de doorlopende conformiteit met de accreditatienorm en het betreffende schema zelf te waarborgen.
5. De OCI heeft de nodige verzekeringsdekking voor de risico's die gepaard gaan met het uitoefenen van haar opdracht.
6. De OCI neemt gepaste maatregelen en treedt desgevallend in rechte op tegen de certificaathouder die een inbreuk maakt op zijn contractuele verplichtingen op basis van de certificeringsovereenkomst.
7. De OCI is ertoe gehouden:
 - elke malafide houding, elke opzettelijke fout of elke fraude door een certificaathouder waarvan de OCI kennis zou krijgen en de maatregelen die de OCI hiertegen heeft genomen of van plan is te nemen;
 - elke houding van een certificaathouder die een inbreuk maakt op zijn contractuele verplichtingen op basis van de certificeringsovereenkomst, die omwille van zijn omvang of zijn ernst het vertrouwen en de geloofwaardigheid van het BENOR-merk in gevaar brengen en de maatregelen die de OCI hiertegen heeft genomen of van plan is te nemen;
 - elk geschil of elke externe procedure die de OCI zou hebben met een certificaathouder;
 onverwijld mee te delen aan de OSO en aan BENOR vzw.
8. De OCI is ertoe gehouden elk onrechtmatig gebruik van het BENOR-merk door een niet-certificaathouder waarvan de OCI kennis krijgt, onverwijld mee te delen aan de OSO en aan BENOR vzw.
9. Elk geschil in het kader van de toepassing van dit reglement wordt door de OCI ter informatie aan de OSO en aan BENOR vzw gemeld.
10. De OCI is eraan gehouden te goeder trouw mee te werken aan de onderzoeken van het Arbitragecomité van BENOR vzw in het kader van de behandelingen van eventuele beroepen tegen beslissingen van een OCI.

9 CERTIFICeringsOVEREENKOMST

1. De OCI sluit met de aanvrager van het BENOR-merk een certificeringsovereenkomst af die de wederzijdse verplichtingen vastlegt.
2. De aanvrager verbindt zich hierbij de bepalingen van het schema zoals vastgelegd door de OSO na te leven en alle maatregelen te nemen opdat het geleverde voorwerp doorlopend overeenstemt met de gespecificeerde eisen vastgelegd volgens de technische referentiespecificaties.
3. De certificeringsovereenkomst legt tevens de voorwaarden voor het gebruik van het BENOR-merk vast en verplicht de eerbiediging van de relevante reglementen van het BENOR-systeem.
4. De certificeringsovereenkomst stelt het Reglement van het BENOR-merk, het Reglement voor gebruik van het BENOR-merkteken en de verwijzing naar het BENOR-merk, dit Algemeen Reglement en de specifieke schemareglementen van toepassing.

10 GEBRUIK VAN HET BENOR-MERKteken EN VERWIJZING NAAR HET BENOR-MERK

1. Het gebruik van het BENOR-merkteken en de verwijzing naar het BENOR-merk dienen in overeenstemming



TROUW AAN KWALITEIT

te zijn met het 'Reglement van het BENOR-merk', het 'Reglement voor gebruik van het BENOR-merkteken en verwijzing naar het BENOR-merk' en de bepalingen van de specifieke schemareglementen.

2. BENOR vzw kan bijkomende leidraden opstellen om het correct gebruik van het BENOR-merkteken en de correcte verwijzing naar het BENOR-merk te duiden.

11 VERGOEDINGEN

1. BENOR vzw is aan NBN een jaarlijkse retributie voor het beheer van het BENOR-merk verschuldigd. De grootte van deze bijdrage wordt vastgelegd in de licentieovereenkomst tussen NBN en BENOR vzw.
2. De OSO is aan BENOR vzw een jaarlijkse retributie verschuldigd voor het beheer van het BENOR-merk. Deze retributie wordt berekend op basis van de inkomsten die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit het beheer van het BENOR-merk en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk. De grootte van de bijdrage en de exacte reikwijdte wordt vastgelegd in de overeenkomst tussen BENOR vzw en de OSO. Op jaarlijkse basis bezorgt de OSO aan BENOR vzw de rekeningen en het overzicht van de basis waarop deze retributie berekend wordt.
3. De OSO bepaalt de tarieven voor de vergoeding die de certificaathouders verschuldigd zijn voor het recht op het gebruik van het BENOR-merk in de sector waarvoor het is aangeduid. Deze tarieven omvatten de beheerskosten van de OSO, de kosten voor de certificering, evenals de aan BENOR vzw verschuldigde retributie.

12 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. NBN draagt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor het beheer van of het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk, noch voor het vaststellen van de technische referentiespecificaties of het opstellen van de schema's, noch betreffende de beslissingen aangaande de certificering of het verlenen van een certificaat tot het gebruik van het merk, in zoverre deze taken in licentie werden gegeven aan BENOR vzw. BENOR vzw vrijwaart NBN voor alle aanspraken betreffende de in licentie gegeven taken.
2. BENOR vzw is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de aanduiding van en het toezicht op de OSO, de validatie en registratie van de technische referentiespecificaties en de schema's en treedt op als beroepsinstantie m.b.t. de werking van de OSO en de OCI.
3. De onder artikel 7 vermelde OSO is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het beheer van en het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk in de sector waarvoor het werd aangeduid. Dit beheer omvat het vaststellen van de technische referentiespecificaties, het opstellen van de schema's en het organiseren van de certificering.
4. Zowel BENOR vzw als de OSO en OCI zullen bij de uitvoering van de overeenkomst voor het beheer van het BENOR-merk en toezicht op het gebruik van het BENOR-merk steeds mededingingsrechtelijke aspecten, waaronder in het bijzonder de Richtsnoeren betreffende de horizontale samenwerkingsovereenkomsten van de Europese Commissie, in acht nemen.
5. Het toezicht op het gebruik van het BENOR-merk houdt het toezicht in op het gebruik van het merk overeenkomstig het Reglement van het BENOR-merk, het Reglement voor gebruik van het BENOR-merkteken en de verwijzing naar het BENOR-merk, dit Algemeen Reglement, de specifieke schemareglementen en de technische referentiespecificaties.
6. De onder artikel 8 vermelde OCI staan onder toezicht van de OSO en zijn volgens diens modaliteiten verantwoordelijk voor de uitvoering van de certificering en in het bijzonder voor het toekennen en het afleveren van de certificaten die de basis zijn voor het recht tot het gebruik van het BENOR-merk en alle andere certificeringsbeslissingen m.b.t. de toekenning, de intrekking, de opschorting, de beperking en de uitbreiding van het certificaat.
7. De certificaathouder draagt als enige de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de conformiteit van het voorwerp dat hij onder het BENOR-merk levert. Het aanbrengen of het gebruik van het BENOR-merk ontslaat de certificaathouder niet van zijn verantwoordelijkheden en stelt deze van NBN, BENOR vzw, de OSO of de OCI er niet voor in de plaats.

13 Vertrouwelijkheid

1. De onderwerpen die de Sectorale Organisaties (OSO) behandelen in het kader van hun opdracht om schema's te ontwikkelen en te beheren, moeten zo transparant mogelijk zijn. Voor documenten waarvan leden van de sectorale commissies van deze OSO uit hoofde van hun functie kennis zouden moeten nemen, mogen zij aan geen enkele beperking worden onderworpen wat betreft de kennisgeving en verspreiding ervan naar de stakeholdersorganisatie die zij vertegenwoordigen. Met uitzondering van zaken die gepersonaliseerd zijn,

mogen zij niet aan enige vertrouwelijkheidsclausule onderworpen worden.

2. *Individuele dossiers van (kandidaat-)certificaathouders worden door de OCI behandeld in overeenstemming met de geldende regels inzake vertrouwelijkheid opgelegd door de internationale normen van de reeks ISO/IEC 17000 en eventuele specifieke eisen in het kader van hun accreditatie.*

In het kader van het algemeen belang en het beschermen van de markt legt BENOR vzw echter een aantal specifieke modaliteiten op wanneer sancties met een openbaar karakter (opschorting of intrekking van een certificaat) worden beslist door een OCI. Onder bijzondere voorwaarden kunnen overheidsinstanties of een private gebruiker die hiertoe een rechtstreeks belang kan aantonen, indien zij binnen gestelde termijnen geen antwoord krijgen van de betrokken certificaathouder, informatie over achterliggende redenen die tot de sanctie hebben geleid, opvragen bij de bevoegde OCI.

14 Klachtenprocedures

1. *Iedere belanghebbende partij kan een klacht indienen met betrekking tot het beheer van het BENOR-merk, de toepassing van een certificeringsschema, of een beslissing of handeling van een certificeringsinstantie (OCI), een sectorale organisatie (OSO) of van BENOR vzw.*
2. *De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de instantie die bevoegd is voor het betrokken onderwerp (OCI, OSO of BENOR vzw).*
3. *Elke betrokken instantie beschikt over een gedocumenteerde klachtenprocedure die:*
 - *openbaar toegankelijk is,*
 - *een onpartijdige en niet-discriminerende behandeling waarborgt,*
 - *transparant is voor de betrokken partijen.*
4. *Teneinde de uniformiteit en gelijkwaardigheid van de rechten en plichten van de betrokken partijen binnen het BENOR-systeem te waarborgen, kan BENOR vzw aan de OSO en OCI bijzondere modaliteiten opleggen m.b.t. de te hanteren klachtenprocedures.*
5. *Klachten met betrekking tot*
 - *niet-conformiteiten met de eisen van een certificatieschema van een onder het merk geleverde voorwerp,*
 - *inbreuken door een certificaathouder tegen de eisen van toepasselijke reglementen en eisen van het schema of*
 - *onterechte leveringen en/of prestaties onder het BENOR-merk*

worden schriftelijk ingediend bij de OCI die het overeenstemmende certificaat heeft afgeleverd. Indien BENOR vzw of de OSO een dergelijke klacht zou ontvangen, wordt deze doorgestuurd naar de bevoegde OCI.

De klachtenprocedure die de OCI in dit kader hanteert, verzekert een toegankelijke, onpartijdige, niet-discriminerende, transparante en gratis klachtenbehandeling ter ondersteuning van het vertrouwen in het BENOR-merk, waarbij rechten en plichten van de betrokken partijen duidelijk vastgelegd worden.
6. *Elke klacht bij een OCI of OSO die leidt tot een aanhoudend geschil of externe procedure wordt ter informatie aan BENOR vzw gemeld.*

15 ARBITRAGECOMITÉ

1. *In de schoot van BENOR vzw wordt een Arbitragecomité opgericht.*
2. *Het Arbitragecomité behandelt elk geschil en elk beroep dat wordt ingediend bij BENOR vzw betreffende een advies of beslissing van een Technische Adviescommissie.*
3. *Het Arbitragecomité handelt als beroepsinstantie bij de procedure voor de behandeling van klachten aangaande beslissingen van een OCI of OSO. Na uitputting van de beroepsmogelijkheden bij de OCI of OSO, heeft de klager de mogelijkheid om de genomen beslissing aan te vechten bij het Arbitragecomité van BENOR vzw. Het Arbitragecomité behandelt niet nogmaals de feiten van de klacht, doch louter de gevolgde procedure en de naleving van de geldende reglementen en procedures.*
4. *Het Arbitragecomité handelt onafhankelijk en onpartijdig.*
5. *De beslissingen van het Arbitragecomité zijn bindend en worden genomen in overeenstemming met de regels van het mededingingsrecht en in het bijzonder met de Richtsnoeren betreffende de horizontale samenwerkingsovereenkomsten van de Europese Commissie.*

16 Samenwerking met eigenaren of beheerders van andere conformiteitsmerken en attesterings- of certificeringssystemen

1. *BENOR vzw kan voor bepaalde activiteiten een samenwerking aangaan met eigenaren of beheerders van andere conformiteitsmerken en attesterings- of certificeringssystemen, voor zover deze niet strijdig zijn met of nadelig zijn voor het BENOR-systeem.*



TROUW AAN KWALITEIT

2. *In sommige gevallen kan deze samenwerking resulteren in een schema waarbij de modaliteiten van verschillende systemen gecombineerd worden. In voorkomend geval blijven de modaliteiten van het BENOR-systeem, zoals vastgelegd in het Reglement van het BENOR-merk en in dit Algemeen Reglement, integraal van kracht. Er kunnen wel specifieke richtlijnen of schemareglementen opgesteld worden die de bepalingen bevatten voor een gecombineerde toepassing van de systemen, inclusief eventuele specifieke regels voor een gecombineerd merkgebruik.*
3. *Op het niveau van individuele schema's kunnen er ook akkoorden van wederzijdse erkenning met andere, doorgaans buitenlandse, conformiteitsmerken afgesloten worden. Deze akkoorden worden beheerd door de OSO binnen de sectoren waarvoor zij over een sublicentie beschikken. De OSO verzekeren dat bij zulke akkoorden de principes voor het beheer van het BENOR-merk geëerbiedigd worden.*

17 GESCHILLEN

1. *Alle partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van dit Algemeen Reglement verbinden zich ertoe alle mogelijke interne geschillenregelingen zoals bepaald in het Reglement van het BENOR-merk uit te putten alvorens zich te wenden tot de externe geschillenregeling.*
2. *Verder zullen de partijen elk aanhoudend geschil dat zou kunnen ontstaan in verband met de uitvoering of de interpretatie van de reglementaire bepalingen, de licentieovereenkomsten en/of de mandaatovereenkomsten laten beslechten door een institutioneel scheidsgerecht met één scheidsrechter. De procedure verloopt in overeenstemming met het reglement van CEPINA (www.cepina.be). Het Belgisch recht is van toepassing. De plaats van het scheidsgerecht is Brussel. De voertaal voor het scheidsgerecht is het Nederlands of het Frans naar keuze van de verzoekende partij. Het scheidsgerecht heeft plaats in eerste en laatste aanleg.*
3. *De rechtbank van koophandel van Brussel is bevoegd voor geschillen met derden.*

18 WETTELIJK KADER

1. *Dit Algemeen Reglement is aan de Belgische wetgeving onderworpen.*
