

Condiciones Generales de Certificación de Laboratorio de Ensayos de TÜV Rheinland Chile S. A

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Servicios de Ensayo (en adelante, las "Condiciones Generales") rigen la prestación de servicios técnicos por parte del Laboratorio de ensayos (en adelante, el "Laboratorio") a sus clientes (en adelante, el "Cliente"), los cuales se detallan a continuación:

- 1.1. Servicios de Ensayo y Evaluación: El ensayo y la evaluación técnica de productos, equipos, componentes, materiales o diseños técnicos en sus distintas fases de desarrollo, la preparación de la documentación técnica asociada y la emisión de Informes de Ensayo e informes de evaluación técnica por parte de expertos. Los servicios se prestan en lo referente a seguridad, desempeño, calidad, adecuación a la función y compatibilidad medioambiental, sobre la base de normas legales, normas técnicas nacionales (e.g. NCh, SEC, IEC, ISO) o internacionales, así como especificaciones particulares acordadas expresamente con el Cliente.
- 1.2. Revisión e Inspección Técnica: La revisión, examen y dictamen técnico de documentación técnica, esquemas constructivos, listas de componentes y manuales asociados a los productos o especificaciones bajo ensayo.
- 1.3. Prevalencia: Los términos y condiciones expresados en el presente documento prevalecen sobre cualquier otro documento, propuesta comercial u oferta previa entregada al Cliente, salvo acuerdo escrito especial en contrario.

2. CONTRATACIÓN Y SOLICITUD DE SERVICIO

- 2.1. Solicitud de Servicio: A fin de contratar los servicios ofrecidos conforme al ámbito de aplicación de las presentes Condiciones Generales, el Cliente deberá enviar una solicitud por escrito (en adelante, la "Solicitud de Servicio") al Laboratorio. Todas las Solicitudes de Servicio deberán ser evaluadas y aceptadas formalmente por el Laboratorio. En ningún caso el silencio por parte del Laboratorio se entenderá como aceptación tácita de una Solicitud de Servicio.
- 2.2. Alcance de la Solicitud: La Solicitud de Servicio podrá comprender cualquiera de los servicios ofrecidos en forma individual o conjunta, especificando el alcance, la norma de ensayo de referencia y las características del ítem a ensayar.
- 2.3. Aceptación de Términos: Al realizar una Solicitud de Servicio, el CLIENTE acepta en su totalidad las presentes Condiciones Generales en lo que resulten aplicables a los servicios solicitados, así como cualquier condición particular acordada formalmente por escrito.

3. REGLAS DE ENSAYO

3.1. Lugar de Ensayo

- 3.1.1. Ubicación de las pruebas: Los Ensayos podrán ser ejecutados, conforme a los requerimientos técnicos del servicio y al alcance autorizado por la autoridad competente, en: (i) las instalaciones y laboratorios propios del LABORATORIO; o (ii) instalaciones o bodegas del CLIENTE, cuando el esquema de evaluación, reglamento, protocolo SEC o requisito técnico aplicable lo permita y resulte técnicamente apropiado. En todos los casos, los Ensayos serán ejecutados exclusivamente por personal competente y autorizado del LABORATORIO, utilizando equipos, instrumentos, métodos, registros y procedimientos bajo control del LABORATORIO. La utilización de instalaciones o bodegas del CLIENTE corresponde únicamente al uso del lugar físico de ejecución y no constituye subcontratación de actividades de ensayo ni uso de recursos técnicos del CLIENTE para la generación de resultados.
- 3.1.2. Ensayos en instalaciones o bodegas del CLIENTE: Cuando los Ensayos se realicen en instalaciones o bodegas del CLIENTE, el LABORATORIO verificará previamente que las condiciones ambientales, de seguridad, espacio disponible y demás condiciones técnicas requeridas sean adecuadas para la correcta ejecución de las actividades. Si dichas condiciones no son satisfactorias o pueden comprometer la validez de los resultados, el LABORATORIO podrá suspender, rechazar o reprogramar la ejecución del ensayo hasta que se asegure el cumplimiento de los requisitos aplicables. El CLIENTE deberá permitir el acceso del personal autorizado del LABORATORIO y facilitar las condiciones logísticas necesarias para el desarrollo de la actividad, sin intervenir en la ejecución técnica del ensayo ni en la emisión de resultados.
- 3.1.3. No subcontratación de ensayos: El LABORATORIO no subcontrata con terceros la ejecución de actividades de ensayo incluidas en su alcance de servicio. La responsabilidad técnica por la ejecución de los ensayos, la validez de los resultados y la emisión de los Informes de Ensayo permanece siempre bajo control del LABORATORIO. Esta disposición no impide la contratación de servicios auxiliares que no constituyan ejecución de ensayos, tales como calibración, mantenimiento u otros servicios de apoyo, cuando correspondan y se gestionen conforme al sistema de gestión aplicable.

3.2. Procedimiento de Ensayo

- 3.2.1. Entrega de Muestras y Documentación: Aprobada la Solicitud de Servicio, el CLIENTE deberá poner a disposición del LABORATORIO las existencias completas del producto objeto de ensayo, a fin de que el LABORATORIO seleccione o reciba las muestras requeridas (en adelante, las «Muestras»). Las Muestras serán provistas libre de todo costo para el LABORATORIO. Asimismo, el CLIENTE deberá entregar toda la documentación técnica requerida (formularios de datos constructivos, planos, manuales de usuario, esquemas eléctricos y certificados de componentes relevantes).
- 3.2.2. Muestras Adicionales: El Laboratorio se reserva el derecho de solicitar Muestras adicionales libres de costo cuando la norma técnica o la naturaleza del ensayo destructivo así lo exija. En ningún caso la cantidad será menor a la exigida por la Norma de Ensayo aplicable.
- 3.2.4. Normas y Programas de Ensayo: Los Ensayos serán realizados estrictamente conforme a las normas técnicas legales o especificaciones aplicables (en adelante, las «Normas de Ensayo»). En ausencia de una norma técnica aplicable, se establecerá un «Programa de Ensayo» acordado por escrito entre el LABORATORIO y el CLIENTE.
- 3.2.5. Emisión de Informes de Ensayo: Al finalizar las pruebas, el CLIENTE recibirá un Informe de Ensayo oficial (el «Informe de Ensayo»). Si como resultado de las pruebas existen no conformidades o desviaciones respecto a la Norma de Ensayo, el LABORATORIO emitirá un Informe Negativo de Ensayo detallando las fallas observadas. En ningún caso el LABORATORIO propondrá soluciones de diseño o reingeniería para subsanar las desviaciones. Si el producto cumple plenamente, se emitirá el Informe Positivo de Ensayo correspondiente.
- 3.2.6. Divulgación de Informes: El CLIENTE tiene derecho a divulgar los Informes de Ensayo únicamente de forma completa e íntegra, con su fecha de emisión explícita. La reproducción parcial, extractada o con fines publicitarios requiere la autorización previa y por escrito del LABORATORIO.
- 3.2.7. Repetición de Ensayos: En caso de existir desviaciones en el proceso de ensayo, el CLIENTE podrá solicitar una Repetición de Ensayo (un nuevo procedimiento de ensayo sobre muestras modificadas o sustituidas), la cual estará sujeta a una nueva cotización y tarifa adicional.
- 3.2.8. El CLIENTE tendrá derecho a divulgar Informes de Ensayo y documentos similares, conforme a las reglas de confidencialidad indicadas en las presentes Condiciones Generales, y únicamente si la divulgación se realiza de forma completa e íntegra, y con la fecha de emisión del Informe de Ensayo indicada en forma explícita. La publicación, copia, o reproducción por motivos publicitarios de los Informes requiere el consentimiento escrito previo de TRCh.
- 3.2.9. En caso de que el Procedimiento de Ensayo tenga resultado favorable, el Informe Positivo de Ensayo y demás documentación pertinente serán enviados al departamento de Certificaciones de TRCh para proceder con el Servicio de Certificación.
- 3.2.12. Toda vez que existan desviaciones en el proceso de Ensayo (existencia de desviaciones) el CLIENTE podrá optar por solicitar una Repetición de Ensayo (en adelante, la "Repetición de Ensayo"), por lo tanto, un nuevo Procedimiento de Ensayo, el que tendrá un costo adicional.

3.3. Retención y Custodia de Muestras

- 3.3.1. Plazos de Retiro y Destrucción: En caso de ensayos con resultado negativo donde el CLIENTE solicite una repetición, se permitirá el depósito sin costo de las Muestras por un período máximo de 2 (dos) meses. Transcurrido dicho plazo, o finalizado favorablemente el servicio, las Muestras deberán ser retiradas por el CLIENTE a su costo. Si el CLIENTE no retira las Muestras tras notificación escrita en un plazo de 1 (un) mes, el LABORATORIO procederá a su destrucción o disposición final con cargo al CLIENTE.
- 3.3.2. Muestras de Referencia: Si el CLIENTE requiere que el LABORATORIO mantenga Muestras de Referencia o testigos retenidas en sus bodegas por un período prolongado, los costos de almacenamiento y conservación deberán ser asumidos por el CLIENTE.
- 3.3.3. Exención de Responsabilidad por Ensayos Destructivos: El LABORATORIO no asume responsabilidad alguna por el deterioro natural, alteración física derivada de ensayos destructivos normativos, ni por pérdidas imprevistas o fuerza mayor que afecten a las Muestras durante el proceso de prueba o almacenamiento.
- 3.3.4. Los costos de almacenamiento en depósitos u otros lugares de almacenamiento de TRCh, así como en cualquier otro lugar de almacenamiento acordado por escrito con el CLIENTE, deben ser asumidos por el CLIENTE.

3.3.5. Los costos de entrega, retiro, traslado o despacho de las Muestras de ensayo para su almacenamiento en las instalaciones del CLIENTE, en dependencias de TRCh o en el lugar acordado por las partes, deben ser asumidos por el CLIENTE en todos los casos.

3.3.6 En ningún caso, TRCh será responsable por la pérdida o daños de Muestras para ensayo o de referencia.

4. PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

4.1. Tarifas y Facturación: Los servicios prestados por el LABORATORIO se facturarán conforme a las tarifas vigentes o la cotización formal aceptada. El LABORATORIO se reserva el derecho de exigir el pago anticipado antes del inicio de los ensayos o de la entrega del Informe de Ensayo final.

4.2. Gastos Adicionales por Modificación: Cualquier modificación solicitada por el CLIENTE durante el proceso (e.g. inclusión de nuevos modelos, variaciones en los parámetros de ensayo, repetición de pruebas parciales) será facturada en forma complementaria conforme a la Lista de Precios vigente.

5. VIOLACIÓN DE LAS REGLAS Y USO INCORRECTO

5.1. Sanciones por Uso Indebido: Sin perjuicio de las acciones legales por daños y perjuicios, si el CLIENTE o sus dependientes incurren en el uso indebido, alteración, adulteración o falsificación de los Informes de Ensayo emitidos por el LABORATORIO, o difunden públicamente información falsa respecto a los resultados de las evaluaciones, el LABORATORIO tendrá derecho a la rescisión inmediata del contrato y al cobro de las indemnizaciones por daños a su reputación técnica e institucional.

6. QUEJAS Y RECLAMOS

6.1. Reclamos Técnicos: Si el CLIENTE no está satisfecho con las decisiones técnicas, mediciones o resultados emitidos durante el proceso de ensayo, podrá presentar una queja formal por escrito ante la Jefatura del Área de Ensayos del LABORATORIO dentro del plazo de 15 días de notificado el resultado. El LABORATORIO entregará una respuesta motivada y detallada sobre el sustento técnico de sus mediciones.

6.2. Escalación a la Gerencia General: Si la respuesta dada por la Jefatura del Área no satisface al CLIENTE, este podrá apelar por escrito ante la Gerencia General del LABORATORIO, cuya resolución técnica y administrativa cerrará la vía de reclamo interno.

6.3. Adicionalmente, y agotados los procedimientos de reclamos ante TRCh (resolución final del Consejo Asesor de TRCh) el CLIENTE podrá buscar una resolución del Instituto Nacional de Normalización conforme al esquema de Certificación respectivo.

7. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

7.1. Generalidades: Las presentes Condiciones Generales regirán todos los servicios prestados por el LABORATORIO, incluyendo ensayos, evaluaciones, revisiones de documentación técnica y servicios auxiliares conexos.

7.2. Ofertas y Cotizaciones: Las cotizaciones y propuestas técnicas emitidas por el LABORATORIO permanecerán válidas por el plazo indicado en la oferta comercial. Una vez firmada o aceptada la Solicitud de Servicio, estas condiciones se entienden incorporadas y vinculantes.

7.3. Ejecución Técnica: El servicio se ejecutará con estricto apego a las reglas del arte técnico y regulaciones vigentes al momento de la confirmación de la Solicitud de Servicio.

7.4. Tiempos de Ejecución: Los plazos de ejecución comunicados al CLIENTE se basan en estimaciones del volumen de trabajo e instrumental requerido, y serán vinculantes únicamente cuando el LABORATORIO lo garantice expresamente por escrito.

7.5. Cooperación del CLIENTE: El CLIENTE garantiza aportar oportunamente toda la información, manuales, insumos o personal de apoyo comprometido. El LABORATORIO podrá facturar los costos adicionales derivados de retrasos o trabajos repetidos imputables a la falta de cooperación o entrega tardía por parte del CLIENTE.

7.6 Confidencialidad

7.6.1. Confidencialidad: El LABORATORIO y su personal se comprometen a mantener estricta confidencialidad respecto a toda la información técnica, comercial, planos y resultados del CLIENTE obtenidos con ocasión del servicio prestado.

7.7 Propiedad Intelectual:

7.7.1. Todos los derechos de propiedad intelectual, metodologías de ensayo, cálculos, formatos, inclusive las opiniones de expertos, resultados de Ensayos, cálculos, descripciones, etc., desarrollados por el LABORATORIO serán de propiedad exclusiva de TRCh. El CLIENTE adquiere el derecho de uso exclusivo del Informe de Ensayo final emitido para los fines previstos.

7.8. Aceptación del Entregable: El CLIENTE dispondrá de un plazo de 15 (quince) días hábiles desde la entrega del Informe de Ensayo para manifestar por escrito cualquier observación o disconformidad técnica. Transcurrido dicho plazo sin observaciones, el informe se entenderá plenamente aceptado a conformidad.

7.9 Responsabilidad de TRChile

7.9.1. Limitación de Responsabilidad: La responsabilidad contractual total del LABORATORIO por cualquier daño o perjuicio derivado de la prestación de los servicios estará limitada como máximo al valor total contratado y pagado por el servicio específico de ensayo.

7.9.2. En todo caso, la responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A, por todo daño o perjuicios causado en relación con la provisión de cualquier Servicio está limitado a un a un máximo de 10 veces el valor del servicio con un tope máximo de UF1.000.- (mil Unidades de Fomento) para daños personales, daños a la propiedad o a terceros, ya sea por responsabilidad civil, contractual o extracontractual o responsabilidad administrativa. En caso de existir una sentencia judicial o administrativa que obligue a TÜV Rheinland Chile S.A, al pago de una indemnización o multa superior al monto señalado, el diferencial entre la misma y el límite de responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A, deberá ser asumido por EL CLIENTE.

7.9.3 La limitación en responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A será aplicable similarmente a sus empleados, colaboradores, agentes, personal gerencial, accionistas y directores. TÜV Rheinland Chile S.A o la Afiliada no serán responsables del personal puesto a su disposición por el CLIENTE para la inspección de sus productos o la inspección o supervisión de una instalación o planta operada por él.

7.9.4 En todos los casos, el CLIENTE mantendrá a TÜV Rheinland Chile S.A y a las sociedades Afiliadas y/o relacionadas indemnes por todo reclamo originado por un empleado o dependiente del CLIENTE, contratista o proveedor del CLIENTE, autorizado, fabricante, consumidores, usuarios o terceros. Tal garantía de indemnidad incluirá todo tipo de condenas judiciales, costas judiciales y extrajudiciales y demás gastos, las que deberán ser asumidas por el cliente en su integridad.

7.9.5 TÜV Rheinland Chile S.A no será responsable del personal puesto a disposición por el cliente para apoyar a TÜV Rheinland Chile S.A, salvo que el personal puesto a disposición haya de considerarse como personal de TÜV Rheinland Chile S.A destinado a asistir en la ejecución. En tanto TÜV Rheinland Chile S.A no sea responsable del personal puesto a disposición en virtud de la frase anterior, el cliente exonerará a TÜV Rheinland Chile S.A de posibles reclamaciones de terceros.

7.9.6 La prescripción de los derechos a demandar por daños y perjuicios se regirá según las disposiciones legales vigentes.

7.9.7 TÜV Rheinland Chile S.A se obliga a ejecutar las obligaciones a su cargo en virtud de las presentes Condiciones Generales mediante personal idóneo y altamente calificado. Tal personal dependerá exclusiva y directamente de TÜV Rheinland Chile S.A quien se obliga a dar cumplimiento con todas las obligaciones civiles, comerciales, laborales, previsionales, fiscales e impositivas que le corresponden por sí o por sus dependientes, en su carácter de empleador del personal que realice las tareas inherentes a, vinculadas con, o de cualquier manera relacionadas con las prestaciones asumidas por TÜV Rheinland Chile S.A en las presentes Condiciones Generales.

7.9.8 TÜV Rheinland Chile S.A se obliga a mantener indemne al CLIENTE y a reembolsar cualquier suma que deba ser abonada respecto de cualquier acción judicial o extrajudicial, costos pérdidas y daños originados por reclamos del personal a cargo de TÜV Rheinland Chile S.A y/o de las personas de que se sirva por incumplimientos laborales y/o previsionales.

8.0. Otras disposiciones.

8.1. En todo caso, la responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A, por todo daño o perjuicios causado en relación con la provisión de cualquier Servicio está limitado a un a un máximo de 10 veces el valor del servicio con un tope máximo de UF1.000.- (mil Unidades de Fomento) para daños personales, daños a la propiedad o a terceros, ya sea por responsabilidad civil, contractual o extracontractual o responsabilidad administrativa. En caso de existir una sentencia judicial o administrativa que obligue a TÜV Rheinland Chile S.A, al pago de una indemnización o multa superior al monto señalado, el diferencial entre la misma y el límite de responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A, deberá ser asumido por EL CLIENTE.

8.2 La limitación en responsabilidad de TÜV Rheinland Chile S.A será aplicable similarmente a sus empleados, colaboradores, agentes, personal gerencial, accionistas y directores. TÜV Rheinland Chile S.A o la Afiliada no serán responsables del personal puesto a su disposición por el CLIENTE para la inspección de sus productos o la inspección o supervisión de una instalación o planta operada por él.

8.3 En todos los casos, el CLIENTE mantendrá a TÜV Rheinland Chile S.A y a las sociedades Afiliadas y/o relacionadas indemnes por todo reclamo originado por un empleado o dependiente del CLIENTE, contratista o proveedor del CLIENTE, autorizado, fabricante, consumidores, usuarios o terceros. Tal garantía de indemnidad incluirá todo tipo de condenas judiciales, costas judiciales y extrajudiciales y demás gastos, las que deberán ser asumidas por el cliente en su integridad.

- 8.4 TÜV Rheinland Chile S.A no será responsable del personal puesto a disposición por el cliente para apoyar a TÜV Rheinland Chile S.A, salvo que el personal puesto a disposición haya de considerarse como personal de TÜV Rheinland Chile S.A destinado a asistir en la ejecución. En tanto TÜV Rheinland Chile S.A no sea responsable del personal puesto a disposición en virtud de la frase anterior, el cliente exonerará a TÜV Rheinland Chile S.A de posibles reclamaciones de terceros.
- 8.4.1 La prescripción de los derechos a demandar por daños y perjuicios se regirá según las disposiciones legales vigentes.
- 8.4.2 TÜV Rheinland Chile S.A se obliga a ejecutar las obligaciones a su cargo en virtud de las presentes Condiciones Generales mediante personal idóneo y altamente calificado. Tal personal dependerá exclusiva y directamente de TÜV Rheinland Chile S.A quien se obliga a dar cumplimiento con todas las obligaciones civiles, comerciales, laborales, previsionales, fiscales e impositivas que le corresponden por sí o por sus dependientes, en su carácter de empleador del personal que realice las tareas inherentes a, vinculadas con, o de cualquier manera relacionadas con las prestaciones asumidas por TÜV Rheinland Chile S.A en las presentes Condiciones Generales.
- 8.4.3 TÜV Rheinland Chile S.A se obliga a mantener indemne al CLIENTE y a reembolsar cualquier suma que deba ser abonada respecto de cualquier acción judicial o extrajudicial, costos pérdidas y daños originados por reclamos del personal a cargo de TÜV Rheinland Chile S.A y/o de las personas de que se sirva por incumplimientos laborales y/o previsionales.