

Condiciones Generales del Servicio de Movilidad M.03 de TÜV Rheinland Chile S.A

1. Ámbito de aplicación

- 1.1. Los siguientes Términos y Condiciones se aplicarán a los servicios y actividades acordadas, incluidas informaciones, entregas y servicios similares, así como a servicios complementarios y otras obligaciones auxiliares prestados en el marco de la ejecución del contrato.
- 1.2. Estos Términos y Condiciones Generales prevalecen sobre nuestros Términos y Condiciones de la oferta.
- 1.3. Las condiciones comerciales generales del cliente, incluidas las posibles condiciones de compra, si las hubiera, no serán de aplicación y quedarán excluidas por el presente documento. Las condiciones contractuales del cliente no formarán parte de este contrato, aunque el prestador de los servicios de certificación no las objete expresamente.

2 Alcance del servicio

- 2.1 TÜV Rheinland Chile S.A. presta los servicios de auditorías, inspecciones, diagnósticos, análisis de brecha, emisión de dictámenes técnicos, planes de mejoramiento continuo, elaboración de KPI, en adelante "servicios" y certificación a los procesos operativos de distintas industrias de manufacturas o empresas de servicios, sobre la base de normas nacionales o internacionales para las cuales trabajan sin acreditación ("certificación de norma") y también prestan sus propios servicios de certificación por tercera parte ("certificaciones particulares").
- 2.2 Los servicios y actividades acordados se prestarán conforme a las normas tecnológicas aceptadas con carácter general y de acuerdo con las prescripciones en vigor en el momento de la celebración del contrato. Además, salvo acuerdo por escrito o salvo que prescripciones de carácter obligatorio exijan determinado procedimiento, a TÜV Rheinland Chile S.A. le asistirá el derecho a determinar por su cuenta y a su discreción razonable, el método y el tipo de evaluación a realizar.
- 2.3 Si, durante la ejecución del servicio, se evidenciara que para poder cumplir con los requisitos de acreditación se necesitan más días/auditor, el cliente tendrá que asumir los gastos adicionales en que se incurra por ello, en tanto la entidad auditora no sea responsable de dichos gastos adicionales. Las certificaciones de norma se realizan de acuerdo con las normas nacionales o internacionales correspondientes. Los procedimientos de certificación para emitir certificados in-house son llevados a cabo en línea con las regulaciones establecidas por TÜV Rheinland Group
- 2.4 El cliente tendrá derecho a oponerse a la designación de los auditores, inspectores o expertos técnicos determinados para el equipo del servicio, justificando las razones para la objeción.

3 Alcance del derecho de uso de certificados e informes técnicos

- 3.1 Con la concesión del certificado o el informe técnico según el apartado 4.1 (revisar), el cliente obtendrá el derecho simple, intransferible y no exclusivo a utilizar el informe durante el período de duración estipulado para el certificado. Esto se aplicará también cuando haga referencia a su certificación en medios de comunicación, así como en documentos, folletos o material publicitario.
- 3.2 El cliente no estará autorizado para realizar modificaciones en el certificado ni en el informe del servicio.
- 3.3 El cliente se comprometerá a dejar claro mediante la forma de presentación de su publicidad y materiales similares que se trata de una certificación realizada voluntariamente sobre la base de un acuerdo conforme al derecho privado.
- 3.4 TÜV Rheinland Chile S.A. se reserva el derecho a reclamar por daños y perjuicios en el caso de que se incumplan las estipulaciones contractuales.
- 3.5 Los informes o certificados emitidos no podrán utilizarse en una forma que perjudique la reputación de TÜV Rheinland Chile S.A. y/o sus filiales.
- 3.6 No pago de los servicios en los plazos establecidos dará lugar a cobranzas extrajudiciales y luego judiciales.

4 Obligaciones del cliente a participar y reglas generales del servicio

- 4.1 El cliente entregará toda la información requerida para los servicios a los procesos operativos de distintas industrias de manufacturas o empresas de servicios, de acuerdo a las normas o por ejemplo listas de chequeo voluntarias
- 4.2 El cliente estará obligado a presentar a TÜV Rheinland Chile S.A. toda información requerida en forma oportuna antes del servicio y libre de cargos. Los documentos solicitados incluyen, en particular:
 - Manual de gestión o SIG
 - Matriz de referencias (documentación del sistema de gestión de la empresa)
 - Plan de organización / Organigrama
 - Presentación de procesos, así como sus interfaces e interacciones — Lista de documentos de gestión controlados

- Lista de requisitos oficiales y legales
- Competencia del trabajador clave.
- Otros documentos que se mencionan en la oferta.

- 4.3 El cliente deberá asignar uno o varios representantes quienes apoyarán al equipo auditor en el desarrollo del acuerdo contractual de servicios y actuar como la persona de contacto por parte del cliente.
- 4.4 El cliente estará obligado a presentar al auditor durante la prestación del servicio a su solicitud, toda la correspondencia y todas las medidas relacionadas con documentos normativos y requisitos establecidos en las correspondientes normas de certificación, si corresponde y en los propios documentos o procedimientos internos en los que se base la inspección del servicio acordado o en los propios de TÜV Rheinland Chile S.A.
- 4.5 El cliente y TR acuerdan en el desarrollo de una auditoría preliminar y a definir en conjunto el alcance de la auditoría o inspección.
- 4.6 La eficacia del sistema de gestión establecido podrá verificarse durante la auditoría. La empresa demostrará durante el servicio la aplicación práctica de sus procesos documentados. Las normas incumplidas o los requisitos normativos incumplidos, para los cuales la empresa tendrá que prever medidas correctivas, se documentarán en informes de no conformidad.
- 4.7 Una vez terminado el servicio, se le comunicará al cliente el resultado final a través de un informe técnico de cierre.
- 4.8 "Certificados" significan todas las aprobaciones regulatorias indicadas más abajo, por ejemplo, registros oficiales, declaraciones de validez, certificados en el sentido básico de la palabra. "Certificación" significa todas las evaluaciones, auditoría, validación y procesos de certificación. En base a estas auditorías/ensayos/ inspecciones se toma la decisión de conceder o rechazar la certificación. Después de la evaluación con resultado positivo de la documentación del proceso de certificación, TÜV Rheinland Chile S.A. concederá el certificado o los certificados. Los certificados se enviarán al cliente. El certificado se concederá sólo si se han corregido todas las no conformidades. El certificado se expedirá para el período especificado.
- 4.9 Para mantener la validez del certificado, se llevarán a cabo auditorías de seguimiento dependiendo de la norma correspondiente. El certificado perderá su validez, si el proceso de seguimiento no se lleva a cabo, incluyendo la decisión positiva respecto al mantenimiento o no del certificado por parte del centro de certificación.
- 4.10 Durante la auditoría de seguimiento, se verificarán al menos los requisitos esenciales de las normas o de la lista de chequeo voluntarias. Además, se evaluará la eficacia de las medidas correctivas tomadas para resolver las no conformidades identificadas en los servicios anteriores. Después de cada auditoría de seguimiento, se entregará un informe al cliente.
- 4.11 En el caso de las auditorías de seguimiento y de renovación de la certificación o para un plazo fijado por cuenta propia, se permitirán ampliaciones del alcance de validez geográfico (p. ej., sucursales adicionales) y técnico (p. ej., productos o procesos, adicionales), así como auditorías complementarias, que podrían modificar el alcance inicial de la certificación. El número de días de auditoría requerido dependerá del alcance de la ampliación, que la empresa deberá definir antes de la auditoría.
- 4.12 Si en el curso del período de vigencia del contrato se producen cambios en las condiciones previas para el procedimiento (p. ej., datos de la empresa, requisitos de acreditación, cambios de condición legal, comercial, o de propiedad; otros cambios a la organización y gestión (por ejemplo, directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico), y de los sitios y direcciones de contacto), alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión, se considerarán convenientemente estos cambios en los procedimientos y se informará sin dilación a la otra parte del contrato. Esto se aplicará también a todos los cambios necesarios en el tiempo y los esfuerzos invertidos en la certificación (servicio adicional), que resulten de dichos cambios.
- 4.13 Los gastos efectuados causados por las auditorías y/o inspecciones no programadas o re-auditorías y la verificación de las acciones correctivas para eliminar las no-conformidades correrán por cuenta y facturados al cliente. Lo mismo se aplica a las auditorías no programadas a corto plazo.

5 Confidencialidad

- 5.1 A los efectos de este contrato, se definen como "información confidencial" todos los documentos, informaciones, imágenes, dibujos, know-how, datos, muestras y documentación de proyecto que una de las partes ("parte reveladora") haya entregado, transferido o revelado de cualquier otra forma a la otra parte ("parte receptora") a lo largo del período de duración de este contrato. La información confidencial incluye también las copias en papel o en formato electrónico de dicha información.
- 5.2 Antes de la entrega a la parte receptora, la parte reveladora deberá hacer constar una advertencia identificativa de confidencialidad en toda

información confidencial que se transmita de forma escrita, lo cual se aplicará también a la información confidencial que se envíe por correo electrónico. Si la información confidencial se revela verbalmente, se informará de forma conveniente por adelantado a la parte receptora.

- 5.3 Toda información confidencial que, según este contrato, la parte reveladora transmita o revele de otra forma a la parte receptora a) podrá ser utilizada por la parte receptora sólo para el cumplimiento del objeto definido anteriormente, en tanto no exista ningún acuerdo por escrito con la parte reveladora que estipule expresamente otra cosa; b) no podrá ser reproducida, repartida, publicada o revelada de otra forma por la parte receptora, excepto aquella información confidencial que se tenga que revelar obligatoriamente, en el curso de un procedimiento de acreditación, a las autoridades inspectoras y/o a los organismos de acreditación de TÜV Rheinland Chile S.A. o cuando un organismo de certificación es obligado por la ley a divulgar información confidencial a una tercera parte, el cliente o la persona concerniente debe ser notificada con antelación sobre la información proporcionada, salvo que esté regulado por ley. c) tendrá que ser tratada por la parte receptora con el mismo nivel de confidencialidad que utiliza para proteger su propia información confidencial, pero nunca con un nivel menor en cuanto a la diligencia debida y requerida objetivamente.
- 5.4 La parte receptora revelará cualquier información confidencial recibida de la parte reveladora sólo a aquellos de sus empleados que necesiten esta información para ejecutar los servicios y actividades requeridos para el objeto del contrato. La parte receptora se comprometerá a obligar a estos empleados a observar el mismo nivel de obligación de guardar secreto que se estipula en esta cláusula de confidencialidad.
- 5.5 Información para que la parte recibidora pueda suministrar pruebas que

- la información ya era de conocimiento general en el momento de la publicación o había llegado a ser de conocimiento general sin que se hubiese violado este contrato, o que
- la parte receptora había recibido la información de un tercero que tenía derecho a revelar dicha información, o que
- la información ya se encontraba en poder de la parte receptora antes de la revelación por la parte reveladora, o que
- la parte receptora había desarrollado por su cuenta la información, independientemente de la revelación por la parte reveladora.

No será considerada información confidencial como lo definido en este acuerdo.

- 5.6 Toda información confidencial seguirá siendo propiedad de la parte reveladora. Por el presente documento, la parte receptora da su conformidad para que, con carácter inmediato, (I) se devuelva toda información confidencial, incluidas todas las copias, a la parte reveladora, y/o, a solicitud de la parte reveladora, (II) se destruya toda información confidencial, incluidas todas las copias, y se confirme por escrito a la parte reveladora la destrucción de dicha información confidencial, en cualquier momento, si así lo requiriese la parte reveladora, pero al menos y sin que medie una petición especial, después de la rescisión o expiración de este contrato. Excluido de lo anterior estarán todos los certificados y reportes realizados bajo nuestra obligación contractual, preparados exclusivamente y los cuales permanecen con el cliente. No obstante, TÜV Rheinland Chile S.A. está en su derecho retener copias de estos certificados y reportes, y toda información confidencial para ser entregadas como prueba de que nuestros resultados son correctos y cumplen con el propósito de la documentación general.
- 5.7 A partir del inicio de este contrato y durante un período de cinco años a contar desde la rescisión o expiración de este contrato, la parte receptora guardará secreto sobre toda información confidencial y no revelará esta información a ningún tercero ni la usará por su cuenta.

6 Rescisión

- 6.1 A TÜV Rheinland Chile S.A. y al cliente les asistirá el derecho a rescindir en debida forma este contrato observando un plazo de 6 semanas con respecto al vencimiento de la duración estipulada contractualmente.
- 6.2 A TÜV Rheinland Chile S.A. y al cliente les asistirá el derecho a rescindir inmediatamente el contrato de certificación por una causa grave

7 Quejas

- 7.1 Las quejas se deben presentar en forma escrita.
- 7.2 Las quejas deben estar justificadas, para que TÜV Rheinland tome las medidas apropiadas.
- 7.3 Si la queja resultara insostenible por nuestra parte, el demandante o iniciador será informado de esto y sus comentarios serán recibidos dentro de un período de 30 días hábiles. Si no se alcanza una solución amigable se podrá acordar con el demandante que las partes acuerden mutuamente una acción de arbitraje, si lo anterior no resulta positivo, acciones legales serán tomadas.

8 Responsabilidad por parte de TÜV Rheinland Chile S.A

- 8.1 La responsabilidad contractual de TÜV Rheinland Chile S.A. se encuentra limitada al valor del contrato.
- 8.2 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.

- 8.3 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.
- 8.4 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, Subcontratado, 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.
- 8.5 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.
- 8.6 La prescripción de los derechos a demandar por daños y perjuicios se regirá según las disposiciones legales vigentes.
- 8.7 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.
- 8.8 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.

9 Nulidad parcial, forma escrita, jurisdicción

- 9.1 El cliente acepta todas las Condiciones Generales, salvo que emita carta escrita señalando la no aceptación antes de la fecha de inicio del servicio. La jurisdicción para todas las controversias que se susciten entre las partes relacionada a las cuestiones del presente contrato deberá ser resuelta por los Tribunales ordinarios de la Ciudad de Santiago, Chile.