

Condiciones Generales de Certificación de Productos de TÜV Rheinland Chile S.A

1. Ámbito de Aplicación

Las presentes Condiciones Generales de Certificación de Productos (en adelante, "Condiciones Generales") rigen los servicios que provee TÜV Rheinland Chile S.A. (en adelante, "TRCh") que se detallan a continuación:

- 1.1. Servicios de ensayo y/o evaluación: (i) El ensayo y la evaluación de productos, componentes, diseños técnicos de producto en sus diferentes fases de desarrollo, preparación de documentación técnica y emisión de informes de ensayo y/o de evaluación por expertos. Los servicios se prestan en lo que se refiere a seguridad, adecuación a su función, calidad y compatibilidad medioambiental sobre la base de normas legales, normas de ensayo nacionales, europeas e internacionales y especificaciones acordadas con el CLIENTE; y (ii) La evaluación e inspección de las condiciones de fabricación en los diferentes establecimientos en relación con las medidas de aseguramiento de la calidad, en lo referente a marcas de conformidad otorgadas por TRCh, o pruebas de conformidad de acuerdo con la normativa de la República Chile, u otras especificaciones pactadas con el CLIENTE; en adelante denominados "Ensayo" o "Ensayos".
- 1.2. Servicios de Certificación: La evaluación y reconocimiento/validación de certificados e informes de ensayo y auditoría, la certificación de productos y los sistemas de aseguramiento de la calidad cuando fuera aplicable; en adelante denominados "Certificaciones".
- 1.3. Servicios de Supervisión y Vigilancia: La supervisión y vigilancia, conforme a la normativa vigente, de los productos certificados y los sistemas de aseguramiento de la calidad cuando fuera aplicable; en adelante denominados "Vigilancia".
- 1.4. La revisión y dictamen de documentación técnica.
- 1.5. Los términos y condiciones generales de certificación que se expresan en este documento prevalecen sobre cualquier otro documento u oferta que se le haya entregado al cliente.

2. Contratación – Solicitud de Servicio

- 2.1. A fin de contratar los servicios ofrecidos por TRCh conforme el ámbito de aplicación de las presentes Condiciones Generales, el CLIENTE deberá realizar un pedido (en adelante, la "Solicitud de Servicio") a TRCh y/o a las filiales de TÜV Rheinland Group (en adelante, denominados en su conjunto como la "Afiliada" o "afiliadas"). Todas las Solicitudes de Servicio deberán enviarse en forma escrita, y deberán ser evaluadas y aceptadas por TRCh. En ningún caso el silencio por parte de TRCh se entenderá como aceptación de cualquier Solicitud de Servicio.
- 2.2. La Solicitud de Servicio podrá comprender cualquiera de los servicios ofrecidos por TRCh incluidos en el ámbito de aplicación de las presentes Condiciones Generales, en forma individual o conjunta.
- 2.3. Al realizar una Solicitud de Servicio, el CLIENTE acepta la totalidad de las condiciones generales del presente documento en lo que resulten aplicables a los servicios que haya solicitado, así como cualquier otra condición particular acordada por escrito con TRCh.

3. Reglas de Ensayo

3.1. Lugar de Ensayo:

- 3.1.1. Los Ensayos podrán ser efectuados, a elección del CLIENTE, en: (i) laboratorios de TRCh o Afiliadas; (ii) laboratorios u organismos de inspección de terceros que demuestren tener la competencia adecuada para realizar los Ensayos, y que hayan sido evaluados y calificados positivamente por TRCh o Afiliadas; o (iii) laboratorios del CLIENTE, siempre y cuando la evaluación por parte de TRCh evidencie su capacidad y competencia para realizar los Ensayos.
- 3.1.2. Los Ensayos que se realicen en la República de Chile o el extranjero con el objeto de Certificación dentro de alguno de los sistemas de Certificación regulados vigentes para los cuales TRCh esté acreditada y reconocida, deberán realizarse en laboratorios reconocidos por la Autoridad Competente y que cuenten con un certificado de acreditación vigente, para el alcance correspondiente.
- 3.1.3. En caso de que los Ensayos sean realizados en laboratorios del CLIENTE, los mismos solamente podrán llevarse a cabo en presencia y bajo la supervisión de un experto de TRCh, en adelante denominados "Ensayos de Testimonio". En este caso, el CLIENTE se obliga a mantener a TRCh indemne de cualquier daño o perjuicio que pudieran sufrir por cualquier tipo de demanda o reclamo causados por cualquier obrar doloso o culposo de parte de empleados, dependientes, directivos o ejecutivos del CLIENTE o de terceros. La obligación de indemnidad se extiende a cualquier tipo de gastos judiciales y extrajudiciales que el reclamo origine.
- 3.1.4. En todos los casos en que el CLIENTE contrate la realización de Ensayos con un laboratorio de terceros, el CLIENTE garantiza: (i) que serán cumplidas las estipulaciones sobre Retención de Muestras de Ensayo y Documentación incluidas en el artículo 3.3 de las presentes Condiciones Generales; (ii) que mantendrá a TRCh indemne de cualquier reclamo judicial o extrajudicial, por cualquier concepto, que el laboratorio inicie contra TRCh.

3.2. Procedimiento de Ensayo

- 3.2.1. Una vez aprobada por TRCh la Solicitud de Servicio, el CLIENTE deberá poner a disposición de TRCh, las existencias completas del producto objeto de Ensayo, a fin de que TRCh seleccione, conforme sus normas internas, una o más muestras del producto a efectos de efectuar el Ensayo (en adelante, las "Muestras"). En todos los casos, las Muestras serán sin cargo para TRCh. Adicionalmente, el CLIENTE deberá proporcionar la documentación técnica completa requerida por TRCh o la Afiliada (entre otros, formularios de datos constructivos, manual de instrucciones, certificados de los componentes relevantes de seguridad relacionados, etc).

3.2.2. TRCh se reserva el derecho de solicitar al CLIENTE muestras adicionales del producto libres de costo. En ningún caso la cantidad de muestras solicitadas podrá ser menor a las exigidas por la normativa vigente y/o las Normas de Ensayo aplicables en función del tipo de Ensayo o producto.

3.2.3. Toda documentación provista por el CLIENTE deberá estar redactada en español y/o inglés, excepto que las Partes acuerden en forma diferente. Toda otra información y/o documentación destinada a brindar información al consumidor o usuario final, sobre el uso, la instalación y mantenimiento del producto, deberá expresarse en español, conforme lo establece la legislación vigente.

3.2.4. Previa aprobación de TRCh, el CLIENTE podrá proveer documentos en otro idioma, reservándose TRCh el derecho a: (i) solicitar al CLIENTE la traducción de la totalidad o algunos extractos individuales al inglés y/o al español; y/o (ii) traducir la documentación al inglés y/o al español con exclusivo cargo al CLIENTE.

3.2.5. Los Ensayos serán realizados conforme a la normativa legal y técnica (en adelante, las "Normas de Ensayo"). En caso de que no exista normativa legal y técnica vigente que regule la naturaleza y el alcance de los Ensayos, se establecerá un programa de ensayos entre TRCh y el CLIENTE, (en adelante, el "Programa de Ensayo").

3.2.6. Los Servicios de Ensayo serán suministrados por TRCh solamente en caso de que el CLIENTE haya cumplido con los requisitos estipulados en las presentes Condiciones Generales y en las Normas de Ensayo o Programa de Ensayo. En todos los casos, los Servicios de Ensayo serán suministrados a los CLIENTES en el orden de prelación correspondiente a la recepción de las Solicitudes de Servicio.

3.2.7. Al finalizar el proceso de Ensayo el CLIENTE podrá recibir, previa solicitud por escrito un informe de Ensayo (en adelante, el "Informe de Ensayo"), el que podrá ser completo o abreviado. En caso de que como resultado de los Ensayos existan no conformidades entre el producto ensayado y las Normas de Ensayo o el Programa de Ensayo, TRCh entregará al CLIENTE un Informe Negativo de Ensayo (en adelante, el "Informe Negativo de Ensayo"), en el que se indicarán las desviaciones observadas. En ningún caso TRCh propondrá soluciones a Desviaciones del producto ensayado con las Normas de Ensayo o el Programa de Ensayo. En caso de que el Ensayo no revele desviaciones del producto ensayado respecto de las Normas de Ensayo o el programa de Ensayo, el CLIENTE podrá solicitar a TRCh un Informe Positivo de Ensayo (en adelante, el "Informe Positivo de Ensayo") a un costo 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. Si el CLIENTE desea que el Informe Positivo de Ensayo del producto resulte en la emisión de un Certificado por Marca de Conformidad, TRCh o la Afiliada correspondiente deberá realizar Inspecciones de Fábrica de carácter periódico. Las Inspecciones de Fábricas serán realizadas con la periodicidad indicada por TRCh de acuerdo a las normas técnicas y/o legales vigentes, reservándose el derecho de realizarlos a intervalos regulares, en forma esporádica, o conforme lo indicado por la Autoridad Competente. Durante la Inspección de Fábrica, TRCh o la Afiliada correspondiente evaluarán el proceso de fabricación, las instalaciones de ensamblado y control, el instrumental de ensayo y medidas de gestión de calidad, así como cualquier otro elemento que resulte esencial para garantizar la continua observancia de un nivel de calidad consistente con el modelo evaluado. Sin perjuicio de la Inspección de Fábrica, la obtención y el mantenimiento de una Certificación por Marca de Conformidad dependerá del cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en las presentes Condiciones Generales. Conforme la normativa y/o legislación vigente tanto el Instituto Nacional de Normalización (en adelante, "INN"), como la Autoridad Competente en el ámbito regulado, podrían solicitar medidas o inspecciones adicionales.

3.2.10. TRCh o la Afiliada se reservan el derecho de publicar los nombres corporativos de los CLIENTES que soliciten Servicios de Ensayo. En ningún caso será necesario el consentimiento del CLIENTE.

3.2.11. 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 de Muestras de Ensayo y Documentación

3.3.1. En el caso de un Ensayo con resultados negativos, durante el cual el CLIENTE solicite una Repetición de Ensayo, se permitirá el depósito libre de costo de Muestras de Ensayo por un período máximo de 2 meses. Transcurrido este plazo, al igual que en los casos en que el procedimiento de Ensayo sea suspendido o haya finalizado favorablemente, las muestras estarán disponibles para su retiro por parte del CLIENTE o serán devueltas a su requerimiento y a su costo. Si el CLIENTE no retira las muestras tras haber recibido una notificación por escrito o se niega a aceptarlas, las muestras serán destruidas a su costo transcurrido un plazo de 1 mes desde dicha notificación. TRCh no asume ninguna responsabilidad sobre el accionar de laboratorios u organismos de inspección de terceros contratados por el CLIENTE que utilicen diferentes procedimientos de destrucción de muestras o plazos menores a los definidos en este apartado.

3.3.2. En el caso de que el Ensayo de un producto tenga resultado favorable, y el CLIENTE haya solicitado los Servicios de Certificación, las Muestras de Ensayo deben quedar en poder del CLIENTE para su custodia asegurada. TRCh, podrá determinar que las Muestras de Ensayo deben ser almacenadas como Muestras de referencia en depósitos de TRCh.

3.3.3. Las Muestras de referencia o las documentaciones entregadas al CLIENTE deben estar en todo momento disponibles para TRCh de forma inmediata y libre de costo a su requerimiento. Si el CLIENTE, en respuesta a un requerimiento, no es capaz por cualquier razón, de poner a disposición las Muestras de referencia y/o la documentación que corresponda al cliente entregar y sea razonable entregar con arreglo a las presentes Condiciones Generales, no podrá interponer demanda, ni reclamar perjuicio alguno por daños materiales y pecuniarios en contra TRCh, como resultado de los ensayos y certificaciones correspondientes. En el caso de que sea emitida una Certificación, y TRCh considere que el diseño de la Muestra de referencia no permite su almacenamiento ni en los depósitos de TRCh, ni en depósitos del CLIENTE, o si el almacenamiento de muestras de referencia resulta muy complejo, dispendioso, no recomendable o riesgoso por razones determinadas por TRCh, el CLIENTE deberá compilar toda la información y documentación a su exclusivo costo necesaria de la muestra de referencia, de tal forma que todos los aspectos relativos a la seguridad de la Muestra de referencia puedan ser obtenidos de dicha documentación, dado que no se contará con la muestra de referencia para compararla.

3.3.4. Excepto que exista legislación en contrario, el período de custodia asegurada para las muestras de referencia o de la documentación correspondiente debe ser como mínimo 2 (dos) años a contar de la última facturación de la venta del producto correspondiente. Las muestras de referencia o tipo aprobadas deben permanecer selladas y en condiciones óptimas de conservación.

3.3.5. Los costos de almacenamiento en depósitos u otros lugares de almacenamiento de TRCh, así como en cualquier otra ubicación de terceros deben ser asumidos por el CLIENTE.

3.3.6. Los costos de entrega y despacho de las Muestras de ensayo para su almacenamiento en las instalaciones del CLIENTE o en las condiciones previstas por el CLIENTE deben ser asumidos por el CLIENTE en todos los casos.

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

4. Reglas de Certificación

4.1. Tipos de Certificados

4.1.1. Basado en la evaluación favorable de informes de ensayo, informes de inspección de fábrica (en caso de ser aplicable), informes de auditoría y demás documentación técnica, el Centro de Certificación de TRCh emite los siguientes certificados:

Ámbito voluntario:

Certificados fuera del ámbito regulado alineados con los sistemas de certificación recomendados por la Guía ISO/IEC 67.

Ámbito regulado:

Para los regímenes de certificación vigentes para los cuales TRCh está reconocida por la Autoridad Competente y/o acreditada por el INN.

4.2. Condiciones de Certificación

4.2.1. Los únicos Informes de Ensayo sobre los cuales pueden basarse las evaluaciones a lo largo del proceso de la certificación son aquellos: (i) producidos por TRCh o una de las Afiliadas; o (ii) proporcionados por el CLIENTE, bajo las condiciones indicadas en el artículo 4.2.2 siguiente.

4.2.2. En todos los casos, TRCh o la Afiliada se reservan el derecho de no considerar los Informes de Ensayos proporcionados por el CLIENTE por cualquier motivo, incluyendo, pero no limitándose a:

- (i) en caso de que el laboratorio no sea auditado positivamente por TRCh o la Afiliada correspondiente;
- (ii) en caso de que el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO/IEC 17025 no pueda ser garantizado;
- (iii) en caso de no ser salvadas las observaciones realizadas por TRCh o la Afiliada correspondiente en relación al laboratorio de Ensayo;
- (iv) en caso de proporcionar un Informe de Ensayo realizado fuera del territorio de la República Chile, que no haya sido producido por una Afiliada o proveniente de un organismo que no tenga un convenio de prestación de servicios con TRCh.

En ningún caso TRCh o la Afiliada responderán por daños y perjuicios ante el CLIENTE derivados de no considerar Informes de Ensayos provistos.

4.2.3. En el ámbito regulado, conforme a lo establecido por el D.S. 298/2005 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, TRCh también podrá:

- (i) emitir certificados en cumplimiento de la normativa establecida, basados en certificados nacionales o extranjeros emitidos por algún organismo acreditado, a condición de verificar su autenticidad, alcance y vigencia;
- (ii) emitir certificados por marca de conformidad en base a informes de ensayos de tipo emitidos por laboratorios pertenecientes a las respectivas plantas elaboradoras de los productos en cuestión, a menos que el respectivo régimen de certificación regulado expresamente no lo permita.

4.2.4. Para que TRCh emita un Certificado a nombre del CLIENTE, es necesario que el CLIENTE acepte las presentes Condiciones Generales.

4.2.5. A efectos de mantener una Certificación por marca de conformidad, será necesario cumplir con las Reglas de Vigilancia establecidas en las presentes Condiciones Generales.

4.2.6. Para todos los tipos de Certificación solicitados, el CLIENTE debe documentar la marca de origen o nombre comercial bajo la cual su organización distribuye el producto a ser certificado. A tal efecto, debe acreditar la titularidad de la marca o nombre comercial, o bien una autorización para la utilización de los mismos. TRCh se reserva el derecho de cancelar el certificado si un tercero acredita la titularidad de las marcas cuyos productos hayan sido certificados.

4.2.7. El Certificado podrá ser utilizado solamente por: (i) el titular del Certificado (en

adelante, el "Titular el Certificado"); (ii) los expresamente autorizados por el Titular del Certificado (en adelante, los "Autorizados"), con las limitaciones indicadas en las autorizaciones. La utilización del Certificado por parte del Titular del Certificado o de los Autorizados se encuentra limitada con respecto al producto, a las premisas de fabricación relacionadas en el certificado, en caso de corresponder, y al alcance cubierto por el sistema de calidad del fabricante.

4.2.8. El Certificado de producto puede limitarse a un determinado lote o cantidad de productos. TRCh podrá limitar la validez de un Certificado. TRCh se reserva el derecho de restringir el alcance del certificado en casos especiales.

4.2.9. La transferencia de un certificado del titular del certificado a una tercera parte es posible solamente mediante la aprobación por escrito por parte de TRCh. Asimismo, será necesaria la aprobación de TRCh en casos de fusión/división para la transferencia de control del Titular del Certificado.

4.2.10. El centro de Certificación de TRCh informará, previo requerimiento de un tercero o del cliente: (i) los productos que hayan sido Certificados; y (ii) los certificados que han sido declarados inválidos o han sido dados de baja.

4.3. Derechos del CLIENTE surgidos de las Certificaciones

El CLIENTE tiene derecho, durante el período de validez de la Certificación y siempre que la Certificación no haya sido cancelada o declarada inválida conforme lo establecido en los artículos 4.5.1, a:

4.3.1. estampar la Marca de Conformidad en aquellos productos que hayan sido Certificados, con los alcances específicos del tipo de Certificado emitido. La Marca de Conformidad podrá ser estampada sobre el cuerpo del producto Certificado completo y no es aplicable a ninguna de sus partes;

4.3.2. usar la Marca de Conformidad aprobada para su uso por parte de TRCh, en documentación impresa o similar, únicamente en relación con los productos Certificados. Para la creación de material impreso, están disponibles los Masters reproducibles de las Marcas de Conformidad de TRCh libres de costo;

4.3.3. usar la Marca de Conformidad en campañas publicitarias en relación a los productos Certificados, solamente durante la duración de la licencia de uso de Marca de Conformidad emitida por TRCh. En ningún momento deberá el CLIENTE inducir a confusión o engaño en cuanto al alcance de los Certificados;

4.3.4. entregar Informes de Ensayo y documentos relacionados solamente de forma completa e íntegra y con la fecha de emisión explícita. Sin embargo, su publicación, copia o reproducción por motivos publicitarios requiere el consentimiento escrito previo de TRCh.

4.4. Obligaciones del CLIENTE surgidas de las Certificaciones

4.4.1. Respetar la totalidad de la normativa vigente en la República de Chile, así como las regulaciones emanadas de la Autoridad Competente.

4.4.2. Notificar a TRCh, en forma inmediata, de cualquier modificación en el diseño y/o en las partes constructivas del producto Certificado;

4.4.3. Determinar una nueva designación de modelo para un Producto Modificado que deba ser Certificado en el caso de que el producto se base en un producto previamente Certificado.

4.4.4. Rectificar y subsanar inmediatamente, cualquier defecto de seguridad que surja en aquellos productos que, sobre la base de una evaluación del tipo certificado, ostenten un distintivo o sello o sigla o Marca de Conformidad de TRCh, y tomar las medidas adecuadas para minimizar el eventual daño. El CLIENTE deberá, en todos los casos, interrumpir inmediatamente la producción y/o comercialización y publicidad del producto Certificado defectuoso y notificar a TRCh.

4.4.5. En todos los casos en que, con posterioridad a la introducción de los productos Certificados en el mercado, el CLIENTE tome conocimiento de la potencial peligrosidad de un producto Certificado, deberá comunicar esta situación en forma inmediata y fehacientemente a TRCh, y a los consumidores mediante anuncios publicitarios suficientes y conforme a los requisitos que la ley exija. Toda publicidad que indique peligrosidad de productos Certificados deberá estar previamente aprobada por TRCh;

4.4.6. Registrar y archivar todos los reclamos y quejas del mercado (consumidores) o terceras partes relativas al producto certificado. A requerimiento de TRCh, el CLIENTE deberá hacer accesibles inmediatamente estos detalles sin cargo alguno y proveer la información sobre las medidas adoptadas para remediar las quejas;

4.4.7. Notificar a TRCh de cualquier posible transferencia de su empresa a otra empresa o a otro propietario, así como de cambios en el control societario de su empresa;

El CLIENTE está obligado, durante el período de vigencia de las Certificaciones por Marca de conformidad emitidas a su nombre, a:

4.4.8. Monitorear continuamente el proceso de fabricación de los productos Certificados para garantizar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de Certificación;

4.4.9. Cumplir con todos los requisitos legales de fabricación y comercialización de los productos Certificados;

4.4.10. Permitir la inspección de las condiciones y establecimientos de fabricación por parte de TRCh o la Afiliada correspondiente si fuera aplicable, antes de la emisión del Certificado. Posteriormente deberá permitir en todo momento y sin restricciones, Controles de Producción por parte de TRCh o la Afiliada correspondiente.

4.4.11. Permitir Auditorías Testigo en los establecimientos del Fabricante, de Autorizados o de Subcontratados del CLIENTE, por parte de: (i) el INN o la Autoridad Competente correspondiente; y (ii) por parte de TRCh o la Afiliada correspondiente. El CLIENTE será responsable en todo momento por la colaboración del Fabricante en la realización de las Auditorías Testigo.

4.4.12. Tener en cuenta y llevar registros de los hallazgos evidenciados durante los continuos Controles de Producción y auditorías realizadas por TRCh o la Afiliada correspondiente, a efectos de corregir en los plazos indicados por TRCh o la Afiliada, cualquier no conformidad indicada.

4.4.13. Notificar a TRCh con antelación de los cambios que el CLIENTE prevé hacer en el producto Certificado en relación al diseño aprobado conforme las Muestras de Ensayo, bien a través de un nuevo desarrollo o reemplazo de componentes. TRCh se reserva el derecho de aprobar las modificaciones informadas por el CLIENTE. La continuidad de la vigencia del certificado depende de los resultados de los ensayos adicionales que eventualmente deban realizarse sobre el producto y la posterior aprobación por parte de TRCh;

4.4.14. Notificar a TRCh, en forma inmediata, de cualquier modificación en las premisas de fabricación del producto Certificado;

4.4.15. Llegar a un acuerdo contractual con el Fabricante del Producto Certificado, en el caso de que el titular del Certificado por Marca de Conformidad no sea el Fabricante del producto, para el cumplimiento de los requerimientos esenciales de su fabricación conforme al Certificado emitido, incluyendo permitir los Controles de Producción.

4.5. Vigencia, Suspensión y Cancelación de Certificados

4.5.1. La Vigencia de Certificados termina en los siguientes casos, si:

4.5.1.1. el Certificado indicare un Plazo de Vigencia, al concluir dicho plazo en caso de que el mismo no haya sido extendido.

4.5.1.2. el CLIENTE de notificación escrita a TRCh de su voluntad de Cancelar el Certificado dentro del periodo de notificación especificado.

4.5.1.3. el CLIENTE se encuentra en estado de insolvencia, pida o sea pedido contra él su concurso preventivo de acreedores o quiebra, sea inhibido, o de cualquier manera se vea limitado a ejercer el comercio.

4.5.1.4. ocurren modificaciones en las regulaciones de acreditación y/o reconocimiento y/o en las Normas de Ensayo, siempre que el CLIENTE no pueda o no desee asegurar la conformidad de sus productos Certificados con los nuevos requerimientos. Se entenderá que el CLIENTE no ha podido o no ha deseado asegurar la conformidad de sus productos Certificados con los nuevos requerimientos en caso de no haber cumplimentado con las respectivas modificaciones en el plazo indicado por TRCh.

4.5.1.5. se manifiestan Desviaciones Graves no descubiertas durante los Ensayos, Inspecciones, Controles de Producción o Vigilancia de Mercado.

4.5.1.6. se manifiestan Desviaciones o hechos no considerados previamente, no juzgados correctamente, o que no pudieron haber sido reconocidos al momento de los Ensayos o Inspecciones y cuyo descubrimiento en ese momento hubieran motivado la no continuidad del proceso de Certificación.

4.5.1.7. Existe mal uso o alusión incorrecta respecto de la certificación o al uso engañoso de Certificados y/o siglas y/o sellos y/o distintivos y/o Marcas de Conformidad.

4.5.1.8. No se respetan cualesquiera motivos previstos específicamente dentro de las Normas del Sistema o acordados entre TRCh y el CLIENTE.

4.5.1.9. el CLIENTE no se desea o no se puede cumplir las condiciones de rehabilitación del Certificado informadas por TRCh al ocurrir una Suspensión. Se entenderá que el CLIENTE no desea o no puede cumplir las condiciones de rehabilitación del Certificado en caso de no solucionar las Desviaciones manifestadas terminado el plazo de tiempo impuesto por TRCh para tal efecto.

4.5.1.10. el producto certificado ya no corresponde con el Tipo Aprobado y Certificado, y consumidores o terceras partes están expuestos a riesgos.

4.5.1.11. los Certificados o copias de los Certificados han sido cambiados y por ende falsificados. Tal irregularidad exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata del Certificado.

4.5.1.12. el CLIENTE, utiliza licencias de Marcas de Conformidad para productos no Certificados, y tal irregularidad exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata de los Certificados por Marca de Conformidad del CLIENTE.

4.5.1.13. el CLIENTE, difunde o comunica información incorrecta, o realiza anuncios no permitidos con Informes de Ensayo, Certificados o Marcas de Conformidad y tal irregularidad exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata del Certificado.

4.5.2. Los Certificados podrán ser Suspendidos por TRCh con efecto inmediato, si:

4.5.2.1. Los resultados de una Evaluación, Inspección, Control de Producción o Vigilancia de Mercado, muestran Desviaciones cuya naturaleza no exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata del Certificado.

4.5.2.2. Existen Desviaciones en el producto Certificado que aparecen más tarde o que no son detectadas durante las Evaluaciones, Inspecciones, Controles de Producción o Vigilancias de Mercado, o no se reconocieron al momento de los Ensayos, o no son rectificadas por el Titular del Certificado transcurrido el plazo indicado por TRCh.

4.5.2.3. El CLIENTE, no permite o de cualquier manera dificulta la Inspección de las instalaciones de fabricación y/o Ensayo, o de sus depósitos o almacenes, o el muestreo de productos para su control, y no prevé dentro del plazo de tiempo otorgado por TRCh la ejecución de los controles a pesar del requerimiento escrito de TRCh.

4.5.2.4. El CLIENTE, usa Licencias de uso de Marca de Conformidad para productos no Certificados, y tal irregularidad no exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata del Certificado.

4.5.2.5. El CLIENTE, difunde o comunica información incorrecta, o realiza anuncios no permitidos con Informes de Ensayo, Certificados y/o siglas y/o sellos y/o distintivos y/o Marcas

de Conformidad, y tal irregularidad no exige, a exclusivo criterio de TRCh, la Cancelación inmediata del Certificado.

4.5.2.6. El CLIENTE no paga los honorarios correspondientes a las Certificaciones, Licencias de uso de Marcas de Conformidad, Ensayos e Inspecciones, en el periodo de tiempo estipulado después de haber sido advertido previamente. Si existieran montos abonados por parte del CLIENTE y los mismos no fueran suficientes para abonar los honorarios correspondientes a varios Certificados, TRCh decidirá a que Certificados se imputarán los pagos realizados.

4.5.2.7. Por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales.

4.5.2.8. Por incumplimiento de los controles de vigilancia de mercado en los tiempos establecidos por la legislación vigente.

4.5.3. Al momento de concurrir alguna de las causas que justifiquen la Suspensión de un Certificado conforme el artículo 4.5.2 precedente, y antes de Cancelar un Certificado, TRCh le otorgará a su exclusivo criterio un periodo de tiempo al CLIENTE para que realice un descargo y adopte y/o implemente las acciones correctivas necesarias para levantar la suspensión, salvo que esto sea imposible atendiendo a la urgencia de las medidas que se deberán adoptar. Transcurrido el plazo otorgado por TRCh, y si las causas de Suspensión aún persisten (bien porque el CLIENTE no haya contestado o habiendo propuesto acciones correctivas estas no se consideren satisfactorias para eliminar la causa de Suspensión), TRCh procederá a la Cancelación de los Certificados involucrados. Durante todo el periodo de tiempo en que un Certificado se encuentre Suspendido, el CLIENTE, no podrá, en ningún caso, gozar de los derechos establecidos en el artículo 4.3 de las presentes Condiciones Generales, pero deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones impuestas en las presentes Condiciones Generales, incluyendo el pago de honorarios.

4.5.4. Una vez Cancelado un Certificado por TRCh, el CLIENTE, no podrá, en ningún caso, gozar de los derechos establecidos en el artículo 4.3 de las presentes Condiciones Generales.

4.5.5. En caso de Cancelación, el Certificado original deberá ser devuelto a TRCh o a la afiliada más cercana en forma inmediata, y a exclusivo costo del CLIENTE.

4.5.6. TRCh, comunicará la información sobre los Certificados que hayan sido Suspendidos o Cancelados a las Autoridades Competentes y Organismos de Acreditación, incluyendo el INN, y a toda otra autoridad que por ley esté obligado, ya sea por su obligación legal o a requerimiento de los mismos. En caso de que concurra algún incumplimiento de las Condiciones Generales o Desviación, TRCh podrá revelar a las Autoridades Competentes, Organismos de Acreditación incluyendo el INN, y otras partes interesadas el nombre y dirección del CLIENTE involucrado, la naturaleza del incumplimiento o de la Desviación, o la causa por la cual el Certificado ha sido Cancelado o Suspendido, incluyendo información sobre el producto. A pedido de las Autoridades Competentes, TRCh podrá entregar copias del expediente completo de Ensayos y Certificaciones.

4.5.7. TRCh no será responsable en ningún caso por los daños y perjuicios que pueda sufrir el CLIENTE, como resultado de la Suspensión o Cancelación de un Certificado.

5. Reglas de Vigilancia de Productos Certificados en el Mercado

5.1. Inspecciones

5.1.1. TRCh puede extraer en todo momento – ya sea en cumplimiento de la legislación vigente aplicable en ese momento o de muto propio - del mercado, depósito o bodega del importador o distribuidor, en el caso de productos de origen extranjero, o fábrica en el caso de productos de origen local, productos certificados para verificar que los mismos son idénticos al producto cubierto por el certificado. La extracción será realizada por medio de las Reglas de Muestreo de TRCh, o bien mediante los procedimientos indicados en la normativa vigente u obediendo directivas de INN o autoridad competente correspondiente. Las Inspecciones podrán consistir en un control de la construcción visual y/o ensayos, en conformidad con lo estipulado en la legislación vigente, o en su defecto, a criterio de TRCh.

5.1.2. Los costos de los controles en el mercado serán abonados por los responsables del producto en la República de Chile (Solicitante de certificación, Autorizados, Importador o Distribuidor en el caso de ser productos extranjeros) salvo que se pacte otra cosa.

5.1.3. Si se descubren Desviaciones en la muestra Verificada respecto del producto Certificado, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4.5 de las presentes Condiciones Generales, el Responsable del Producto en el Mercado y el Titular del Certificado serán informados de las Desviaciones, otorgándoles un plazo de tiempo para clarificar la situación, y proponer y adoptar las medidas para eliminar los defectos en el caso de ser aplicable.

5.1.4. Todos los gastos incurridos durante las evaluaciones posteriores serán facturados adicionalmente conforme lo indicado en el artículo 6 de las presentes Condiciones Generales.

5.1.5. Conforme lo establecido en el artículo 4.5 de las presentes Condiciones Generales, el INN y/o la Autoridad Competente podrán ser informados sobre los resultados de las Inspecciones realizadas y de todas aquellas cancelaciones producidas como resultado de estos controles.

6. Precios de los Servicios

6.1. Los Servicios proporcionados por TRCh tendrán los valores indicados en la Lista de Precios. TRCh podrá requerir el pago adelantado.

6.2. En el caso de que el CLIENTE haya solicitado una Certificación por Marca de Conformidad, se deberá pagar un canon anual de Licencia para obtener el permiso de usar la Marca de Conformidad correspondiente. Dicho permiso aplica solamente al titular del certificado con respecto al producto y a las premisas de fabricación relacionadas en el certificado.

6.3. Toda modificación notificada por el CLIENTE que de cualquier manera afecte al certificado, incluyendo cambios de dirección, adición de fábricas, adición de modelos, etc., será facturadas conforme lo indicado en la Lista de Precios y la Cuota Anual será ajustada adecuadamente, en el caso de corresponder.

6.4. Fecha Límite de Cancelación. Para que no rija el cobro de cuotas anuales de un nuevo año calendario, las cancelaciones de Certificados por Marca de Conformidad deberán ser recibidas por TRCh o la Afiliada correspondiente, antes del 15 de noviembre del año en curso. Si la cancelación del certificado es solicitada en el transcurso del año siguiente, no se hará un reembolso proporcional de las cuotas anuales facturadas.

7. Violación de las Reglas de Ensayo, Certificación y Vigilancia

7.1. Sin perjuicio de las indemnizaciones de daños y perjuicios que correspondan a lo indicado en el artículo 4.5 de las presentes Condiciones Generales, en caso de que el CLIENTE, el Titular del Certificado, los Autorizados, o el Fabricante incurran culpablemente en las violaciones a las presentes Condiciones Generales señaladas más adelante, TRCh tendrá derecho a una multa contractual a ser abonada por parte del CLIENTE de hasta 150 U.F. (Ciento Cincuenta Unidades de Fomento) por cada violación. Esta penalidad será aplicable a: (i) el uso ilícito de Marcas de Conformidad otorgadas por TRCh, al ser utilizado un certificado que no existe o no ha sido otorgado, o si una Marca de Conformidad de TRCh es usada a pesar de que el Certificado ha sido Cancelado, Restringido o Suspendido por TRCh; y (ii) si realiza Publicidad utilizando Marcas de Conformidad o Certificados emitidos por TRCh., para productos distintos a aquellos a los que les fue emitido el certificado.

8. Quejas y Reclamos

8.1. Si el CLIENTE o Titular del Certificado no está satisfecho con las decisiones adoptadas por TRCh durante el proceso de Ensayo, Certificación, Inspecciones o Vigilancia de Mercado, podrá elevar una queja ante el Responsable de Área de Certificación de Productos de TRCh. TRCh deberá dar al CLIENTE razones detalladas de sus decisiones.

8.2. Si las razones o solución ofrecida por el Responsable de Área de Certificación de Productos de TRCh no es aceptada para el CLIENTE, éste tendrá la opción de: (i) Apelar la solución del Responsable de Área de Certificación de Productos ante la Gerencia General; o (ii) Apelar la decisión del Responsable de Área de Certificación de Productos o de la Gerencia General ante el Consejo Asesor de TRCh si la queja tiene que ver con la Certificación de Productos según un sistema de Certificación acreditado por el INN. El Consejo Asesor emitirá una resolución final.

8.3. 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.

9. Términos y Condiciones Generales

9.1. General. Los presentes Términos y Condiciones Generales regirán para los servicios acordados entre TRCh y el CLIENTE, incluyendo los Servicios de Ensayo, Certificación, inspección y Vigilancia, así como también servicios de consultoría, información, entregas y similares y a servicios auxiliares y demás obligaciones contractuales subsidiarias realizadas en la ejecución de las Condiciones Generales. Ningún término contractual será vinculante entre las partes si no ha sido incluido en las presentes Condiciones Generales, o de otra forma por escrito entre las Partes.

9.2. Ofertas y Solicitudes. Hasta la firma final de la Solicitud de Servicio, las ofertas realizadas por TRCh, particularmente en relación con el alcance, ejecución, precios y límites de tiempo, permanecerán condicionales y no serán vinculantes para TRCh. Una vez firmada la solicitud de Servicio, las presentes condiciones de certificación se entenderán incorporadas al servicio y forman parte integrante del mismo, según se establece en la misma solicitud de servicio.

9.3. Alcance del trabajo.

9.3.1. El alcance del trabajo a realizar por TRCh será determinado exclusivamente en un acuerdo por escrito entre las Partes. En caso de no existir tal acuerdo, el alcance de los trabajos estará definido exclusivamente por el contenido de la confirmación escrita de la Solicitud de Servicio emitida por TRCh.

9.3.2. Los Servicios acordados se realizarán de acuerdo con las reglas generalmente aceptadas de la tecnología y en cumplimiento con las regulaciones vigentes en el momento de confirmación de la Solicitud de Servicio, a menos que las Partes estipulen otra cosa expresamente por escrito.

9.3.3. Ya sea que el laboratorio de ensayos sea elegido por TRCh o por el cliente de acuerdo a lo establecido en el punto 3.1.1. de las presentes Condiciones Generales, TRCh se relacionará directamente con el laboratorio y asume la responsabilidad total del servicio de certificación según las reglas establecidas en las presentes Condiciones Generales, de acuerdo a la información proporcionada por el cliente, el tipo de certificación elegida y aceptada por el mismo, y de acuerdo a los informes de ensayos proporcionados por el laboratorio.

9.4. Tiempos y plazos de ejecución. Los tiempos y plazos de ejecución acordados entre las Partes se basan en estimaciones de la extensión del trabajo de acuerdo con las particularidades e informaciones aportadas por el CLIENTE. Serán solamente vinculantes en caso de que TRCh lo indique específicamente y por escrito.

9.5. Cooperación.

9.5.1. El CLIENTE garantiza que toda la colaboración requerida de él, sus agentes Autorizados, Subcontratados, o terceras personas serán provistas en término y sin cargo a TRCh o las Afiliadas.

9.5.2. Los documentos de diseño, suministros, personal auxiliar, etc., necesarios para la ejecución de los Servicios se pondrán a disposición de TRCh o la Afiliada correspondiente sin cargo alguno. Los actos de colaboración del CLIENTE deben corresponder con las disposiciones legales, normas, regulaciones de seguridad y normas de prevención de accidentes aplicables en cada caso.

9.5.3. El CLIENTE debe hacerse cargo de cualquier costo adicional incurrido por trabajo que deba repetirse o sea demorado como resultado de información tardía, incorrecta o incompleta, o falta de cooperación apropiada.

9.6. Confidencialidad.

9.6.1. TRCh, las Afiliadas y sus colaboradores están comprometidos a no revelar ningún hecho o información del CLIENTE que llegue a su conocimiento como resultado de la provisión de Servicios. Sin perjuicio de lo establecido en las presentes Condiciones Generales, los documentos escritos, planos, dibujos, planes, etc., puestos a disposición de TRCh o las Afiliadas que sean relevantes para la ejecución de la Solicitud de Servicio pueden ser copiados única y exclusivamente por los registros de TRCh.

9.7. Propiedad Intelectual.

9.7.1. Todos los derechos de autor o cualquier tipo de propiedad intelectual o industrial, inclusive las opiniones de expertos, resultados de Ensayos, cálculos, descripciones, etc., producidos por TRCh o una Afiliada, serán de propiedad exclusiva de TRCh o de la Afiliada.

9.7.2. Los informes de expertos, resultados de ensayos, cálculos, descripciones, y demás documentación producida por TRCh o una Afiliada en conexión con la solicitud de servicio pueden ser usados por el CLIENTE solamente conforme lo establecido en las presentes Condiciones Generales, o para el propósito acordado entre ambas partes.

9.8. Aceptación. Cualquier parte del trabajo encargado que pueda ser individualmente considerada, podrá ser presentada por TRCh para su aceptación por parte del CLIENTE como una entrega parcial. El CLIENTE deberá manifestar su aceptación o disconformidad dentro del plazo de (15) días hábiles contados desde la entrega del trabajo. Transcurrido dicho plazo, su silencio será interpretado como aceptación del trabajo.

9.9. Responsabilidad de TÜV Rheinland.

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

9.9.2. 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.

9.9.3. 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.

9.9.4. 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, 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.

9.9.5. 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.

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

9.9.7. 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.

9.9.8. 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.

9.10. Otras disposiciones.

9.10.1. La interpretación y efectos de las presentes Condiciones Generales serán regidos por las leyes de la República de Chile. Para cualquier disputa relacionada con este acuerdo, las partes se someten en forma expresa e irrevocable a la jurisdicción de los tribunales nacionales ordinarios con ubicación en la Ciudad de Santiago, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

9.10.2. Si cualquier disposición o parte de una disposición de estas Condiciones Generales resultara nula, la validez del resto de las disposiciones no se verá afectada.

9.10.3. Cualquier acuerdo oral subsidiario de las presentes Condiciones Generales deberá ser confirmado por escrito.

9.10.4. Cualquier modificación o adiciones (anexos), incluso una enmienda a estas Condiciones Generales, será comunicada a la dirección particular del CLIENTE. Luego de ser notificado, el CLIENTE contará con un período de transición de 3 meses para atenerse a lo estipulado por las nuevas Condiciones Generales o formular sus observaciones o reclamos de acuerdo a lo establecido en el artículo 8.