

# Términos y condiciones de la certificación TÜV Rheinland Chile S.A.

## 1. Alcance

- 1.1 Los presentes términos y condiciones de certificación se aplican a los servicios de certificación acordados, así como a los servicios auxiliares prestados en el marco de la ejecución del contrato y a cualquier otra función auxiliar.
- 1.2 Estas Condiciones de Certificación prevalecen sobre nuestras Condiciones Generales de Contratación.
- 1.3 Las condiciones generales de contratación del cliente, incluidas las condiciones de compra del cliente, si las hubiera, no serán de aplicación y quedan expresamente excluidas. Los términos y condiciones del cliente no formarán parte de este contrato, aunque no sean excluidos expresamente por nosotros.
- 1.4 A los efectos de estos Términos y Condiciones de Certificación, el término "Organismo de Acreditación" incluirá también a los organismos de aprobación y reconocimiento y los términos "Normas de Acreditación", "Requisitos de Acreditación" y "Procedimientos de Acreditación" se aplicarán mutatis mutandis también a los procedimientos de estos organismos.

## 2. Alcance de los servicios

- 2.1 Evaluamos y certificamos sistemas y productos de fabricantes y proveedores de servicios según normas nacionales o internacionales para las que disponemos de acreditaciones, aprobaciones o reconocimientos ("certificación acreditada") o según normas nacionales o internacionales para las que no disponemos de acreditación ("certificación estándar") y también prestamos servicios propios de certificación de terceros ("normas internas").
- 2.2 Los servicios acordados se prestarán de acuerdo con las normas técnicas generalmente aceptadas y de conformidad con la normativa vigente en el momento de la celebración del contrato. A menos que se acuerde lo contrario por escrito o que un determinado enfoque sea obligatorio sobre la base de normas obligatorias, también estaremos autorizados, a nuestra razonable discreción, a tomar nuestra propia decisión sobre el método y el tipo de evaluación.
- 2.3 Llevamos a cabo la certificación acreditada según la norma acordada en el contrato y/o las normas y reglamentos mencionados en el mismo, incluidas las normas de acreditación de aplicación general correspondientes a la norma de certificación específica, las normas de certificación más todas las directrices de aplicación pertinentes y los requisitos de acreditación definidos por el organismo de acreditación competente. En caso de que la auditoría revele que será necesario un mayor número de días de auditor para cumplir con los requisitos de acreditación, el cliente correrá con los gastos adicionales en los que se incurra por ello, a menos que nosotros seamos los responsables de dichos gastos adicionales.  
Las certificaciones estándar se llevan a cabo de acuerdo con las respectivas normas nacionales o internacionales.  
Los procedimientos de certificación para emitir certificados internos se llevan a cabo de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos por nosotros.
- 2.4 Si la certificación se completa con un resultado positivo, se emitirá el certificado correspondiente según lo establecido en el artículo 3 de estas Condiciones Generales de Certificación.
- 2.5 El cliente tendrá derecho a oponerse a la designación de determinados auditores o expertos técnicos, siempre que tenga y presente razones de peso para oponerse.
- 2.6 La aprobación del cliente deberá obtenerse antes de que se nombren y utilicen en el equipo de auditoría auditores que no estén empleados permanentemente en el Grupo TÜV Rheinland (auditores externos). La aprobación se considerará concedida si el cliente no se opone a la utilización de auditores externos en el plazo de una semana desde la notificación del nombramiento del auditor externo en el equipo de auditoría.
- 2.7 En el caso de los procesos de certificación acreditados, el cliente acepta que los evaluadores del organismo de acreditación o del propietario de la norma puedan verificar la documentación del cliente y participar en el seguimiento de la auditoría.
- 2.8 En caso de quejas y recursos contra el progreso o el contenido de nuestro proceso de auditoría o certificación, se podrá recurrir al Consejo de Administración o a un comité de arbitraje con la aprobación del cliente.
- 2.9 El cliente tiene derecho a recurrir la decisión de certificación.

## 3. Alcance del derecho de uso de los certificados y las marcas de certificación

- 3.1 Si el procedimiento de certificación acordado se completa con éxito, emitiremos el certificado correspondiente al cliente. El certificado será válido durante el periodo definido en el contrato o, si no está definido en él, en nuestras Condiciones Especiales de Certificación.
- 3.2 Al recibir el certificado, tal y como se indica en el artículo 3.1, el cliente tendrá el derecho simple, intransferible y no exclusivo de utilizar la marca de certificación durante el periodo de validez del certificado, tal y como se indica en los artículos 3.3 a 3.15. Esto también se aplica a las referencias de certificación en los medios de comunicación, como documentos, folletos o materiales publicitarios.
- 3.3 El permiso para utilizar el certificado y la marca de certificación emitidos por nosotros se aplicará exclusivamente a las áreas de la organización del cliente citadas en el ámbito de aplicación del certificado. Se prohíbe el uso del certificado y/o de la marca de certificación para áreas no citadas en el ámbito de aplicación.

- 3.4 Las marcas de certificación relacionadas con la certificación del sistema de gestión sólo pueden ser utilizadas por el cliente en conexión directa con el nombre o el logotipo de la organización del cliente. No pueden adjuntarse o utilizarse en referencia a los productos del cliente. Esto también se aplica a los envases de los productos, la información que los acompaña, los informes de pruebas de laboratorio, las notas de calibración o los informes de inspección. Si el cliente desea hacer una declaración en el envase o en la información adjunta sobre el sistema de gestión certificado, esta declaración debe contener como mínimo

- El nombre de la empresa del cliente o la marca y el nombre de la empresa del cliente
- El tipo de sistema de gestión, respectivamente los sistemas de gestión en el caso de un sistema de gestión combinado, por ejemplo, calidad, medio ambiente, y la norma aplicable, por ejemplo, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.
- Organismo de certificación: TÜV Rheinland Chile

Sugerencia: hay que tener en cuenta las definiciones de embalaje de productos e información adjunta de la norma ISO 17021-1:2015, capítulo 8.3.3.

- 3.5 El cliente se compromete a utilizar el certificado y/o la marca de certificación únicamente para hacer una declaración sobre la organización del cliente o el área certificada de la organización del cliente que se ajuste a la certificación. Además, el cliente evitará crear la impresión de que la certificación es una inspección oficial y/o que la certificación del sistema es una forma de prueba del producto.
- 3.6 El cliente no estará autorizado a modificar el certificado o la marca de certificación.
- 3.7 El cliente se compromete a demostrar en su publicidad y materiales similares que la certificación es voluntaria y se lleva a cabo sobre la base de un contrato de derecho civil.
- 3.8 El derecho de uso expirará si el cliente deja de ser titular de un certificado válido, en particular si el periodo de validez del certificado ha expirado o no se han realizado las auditorías de vigilancia requeridas.
- 3.9 El derecho del cliente a utilizar el certificado y/o la marca de certificación expirará con efecto inmediato, sin necesidad de rescisión, si el cliente utiliza el certificado y/o la marca de certificación infringiendo las disposiciones establecidas en los artículos 3.1 a 3.8 anteriores o en contra de otros términos de este contrato.
- 3.10 El derecho del cliente a utilizar el certificado y/o la marca de certificación finalizará en el plazo acordado en caso de rescisión ordinaria efectiva, o con efecto inmediato en caso de rescisión extraordinaria justificada por causa justificada.
- 3.11 El derecho de uso también caducará automáticamente si el mantenimiento del certificado está prohibido por la normativa administrativa o por los tribunales.
- 3.12 En los casos de expiración del derecho de uso, el cliente estará obligado a devolvernos el certificado sin demora.
- 3.13 En caso de violación de las condiciones contractuales, nos reservamos el derecho a reclamar daños y perjuicios.
- 3.14 La certificación no debe tener el efecto de desprestigiarlos.
- 3.15 El cliente no podrá hacer declaraciones sobre la certificación que consideremos no autorizadas y engañosas.
- 3.16 Si es previsible que el cliente no pueda cumplir temporalmente con los requisitos de certificación, la certificación puede ser suspendida. Durante la suspensión del certificado, el cliente no podrá utilizar la certificación en su publicidad, en la lista de organizaciones certificadas, tal como se indica en el artículo 7, el estado se actualizará a "suspendido".
- 3.17 Si los motivos de la suspensión se subsanan en el plazo acordado, se renovará la certificación. Si los motivos de la suspensión no se subsanan en el plazo acordado, se retirará el certificado.
- 3.18 El cliente está obligado a llevar un registro del uso del certificado en las relaciones comerciales. Hay que tener en cuenta que las normas nos obligan a controlar el uso correcto mediante un muestreo aleatorio. La información de terceros será comprobada por nosotros.
- 3.19 El cliente deberá informarnos inmediatamente si descubre que un tercero está utilizando indebidamente su certificado.
- 3.20 El cliente proporciona los documentos de certificación a otros sólo en su totalidad o como se especifica en el esquema de certificación.

## 4. Obligación del cliente de participar y normas generales para la auditoría de certificación

- 4.1 El cliente deberá presentar toda la información requerida para la certificación según la norma correspondiente. Esta información puede presentarse rellenando el "Cuestionario para la preparación de la oferta".
- 4.2 El cliente deberá presentar al Organismo de Certificación todos los documentos requeridos con la debida antelación antes de la auditoría y de forma gratuita. Los documentos requeridos incluyen, en particular  
Documentación del sistema de gestión  
Matriz de referencias cruzadas (elementos de la norma con referencias cruzadas a la documentación del sistema de gestión de la organización)  
Plan de organización/organigrama

TÜV Rheinland Chile S.A.

Ubicación de la empresa:  
Av. Holanda 100, Piso 6, Of 601, Providencia  
Santiago / RM - 7510021  
Rev. Chile 20211223

Teléfono: +56 2 2352 4200  
E-Mail: [contacto@cl.tuv.com](mailto:contacto@cl.tuv.com)

Presentación de los procesos y sus interfaces e interacciones - lista de documentos de gestión controlada

Lista de requisitos oficiales y legales

Otros documentos mencionados en la cita

- 4.3 El cliente deberá revelar todos los registros relacionados con el ámbito de aplicación a nuestro equipo de auditoría y/o a nuestro auditor y les concederá acceso a las unidades organizativas implicadas, por lo que también habrá que tener en cuenta el trabajo por turnos.
- 4.4 El cliente designará a uno o varios representantes de auditoría que apoyarán a nuestro auditor en la realización de los servicios acordados por contrato y actuarán como personas de contacto del cliente.
- 4.5 Una vez emitido el certificado, el cliente estará obligado, durante toda la vigencia del contrato, a comunicar todos los cambios que afecten significativamente al sistema de gestión o al producto certificado, incluyendo en particular
- cambios en el sistema de gestión certificado.
  - cambios relacionados con el diseño o la especificación del producto certificado.
  - cambios en la estructura organizativa y en la propia organización. Esto también se aplica a la implantación o modificación del trabajo por turnos.
- El cliente estará además obligado, durante toda la vigencia del contrato, a comunicar:
- Cualquier incidente que afecte a la seguridad de los productos y servicios
  - Cualquier incumplimiento de los requisitos legales identificados por las ramas de supervisión del mercado y de aplicación de la ley del gobierno

- 4.6 El cliente estará obligado a registrar todas las quejas procedentes de fuera de la empresa en relación con el sistema de gestión, por ejemplo de los clientes, y todas las quejas dirigidas al cliente en relación con la conformidad de un producto o proceso certificado con los requisitos de las normas de certificación, y a tomar las medidas adecuadas, documentar las acciones adoptadas y demostrarlas a petición nuestra o del auditor durante la auditoría.
- 4.7 A petición del cliente, éste estará obligado a presentar al auditor, durante la auditoría, toda la correspondencia y todas las medidas relacionadas con los documentos normativos y los requisitos establecidos en la norma de certificación aplicable.
- 4.8 Si, dentro del ámbito de la certificación del producto, observamos que los cambios señalados en el artículo 4.5 anterior requieren nuevas evaluaciones, el cliente no podrá, una vez que los cambios hayan entrado en vigor, liberar ningún producto que entre en el ámbito de la certificación del producto hasta que el cliente haya sido notificado por nosotros de que es seguro hacerlo.
- 4.9 En los casos de certificación de productos, el cliente deberá notificarnos si el producto deja de cumplir los requisitos de certificación de productos.
- 4.10 El cliente se compromete a cumplir los requisitos de certificación en todo momento, incluyendo la implementación de los cambios correspondientes. El cliente también se compromete a operar el sistema de gestión subyacente de forma continua y eficaz durante la validez de la certificación.
- 4.11 El cliente y nosotros podemos acordar la realización de una auditoría preliminar y definir conjuntamente el alcance de dicha auditoría.
- 4.12 La eficacia del sistema de gestión establecido se verificará durante la auditoría in situ realizada en la organización, durante la cual ésta demuestra que aplica en la práctica sus procedimientos documentados. Las normas o los elementos de la norma que no se cumplan y para los que la organización deba proporcionar una acción correctiva se documentarán en los informes de no conformidad.
- 4.13 Al final de la auditoría, el resultado de la misma se comunicará al cliente en una reunión de cierre y posteriormente se documentará en un informe de auditoría. Las no conformidades se documentarán y podrán dar lugar a una nueva auditoría (es decir, a la repetición de la auditoría in situ) o a la presentación de documentación revisada, si así lo exigen los resultados. El auditor principal decidirá el alcance de la nueva auditoría. La nueva auditoría se centra exclusivamente en los elementos de la norma para los que se han identificado no conformidades.
- Si no se puede demostrar la conformidad con la norma en el tiempo que transcurre entre el final de la auditoría y la decisión de certificación, la certificación deberá ser rechazada.
- 4.14 "Certificados" significa todas las aprobaciones reglamentarias que se enumeran a continuación, por ejemplo, registros oficiales, declaraciones de validez y certificados en el sentido estricto de la palabra. "Certificación" significa todos los procesos de evaluación, auditoría, validación y certificación. Sobre la base de estas pruebas, se toma la decisión de conceder, denegar, mantener, ampliar o reducir el alcance, renovar, suspender o restablecer tras la suspensión, o retirar la certificación. Tras la revisión positiva de la documentación de la certificación, emitiremos el/los certificado/s. El certificado(s) se enviará al cliente. El certificado sólo se emitirá si el tratamiento de todas las no conformidades ha sido aprobado por el Contratista. El certificado(s) se emitirá(n) para el período definido.
- 4.15 Para mantener la validez del certificado, se llevarán a cabo auditorías de vigilancia in situ en función de la norma en cuestión. Si el Organismo de Certificación no completa el procedimiento de vigilancia, incluyendo una decisión positiva sobre el mantenimiento del certificado, éste perderá su validez. En este caso, todas las copias del certificado deberán ser devueltas al Organismo de Certificación.

- 4.16 En la auditoría de vigilancia, se verificarán los elementos clave de la norma como requisito mínimo. Además, las auditorías de vigilancia evalúan el uso adecuado del certificado (y de la marca de certificación, en su caso), las quejas relacionadas con el sistema de gestión y la eficacia de las acciones correctivas adoptadas para abordar las no conformidades. Cada auditoría de vigilancia se documentará en un informe que se comunicará al cliente.
- 4.17 El alcance geográfico (por ejemplo, sucursales adicionales) y técnico (por ejemplo, productos adicionales) puede ampliarse/reducirse y/o mejorarse la certificación para incluir más normas dentro del alcance de las auditorías de vigilancia o recertificación y/o de las auditorías de ampliación o mejora por separado. El número de días de auditor necesarios para la ampliación o mejora dependerá del alcance de la ampliación o mejora, que deberá ser claramente definido por la organización antes de la auditoría.
- 4.18 En caso de que surjan cambios en los detalles en los que se basa el procedimiento (por ejemplo, detalles de la organización, requisitos de acreditación) durante la vigencia del contrato, estos cambios deben ser considerados adecuadamente en los procedimientos e informados sin demora a la otra parte contratante. Lo mismo se aplica a cualquier cambio en el número de días de auditor para la certificación que resulte de dichos cambios.
- 4.19 Los sistemas de gestión integrados que abarcan varias normas y requisitos pueden certificarse mediante un procedimiento de certificación combinado. Dependiendo de las normas y requisitos implicados, estas certificaciones combinadas se ofrecerán individualmente.
- 4.20 Los costes derivados de los esfuerzos adicionales causados por las auditorías no programadas o las reauditorías y la verificación de las acciones correctoras para eliminar las no conformidades reveladas en auditorías anteriores correrán a cargo del cliente y se facturarán en función del tiempo y los costes. Lo mismo se aplica a los costes derivados de las auditorías especiales con poca antelación, tal y como se definen en el artículo 1.4 de los Términos y Condiciones Especiales de Certificación.

## 5. Confidencialidad

- 5.1 A los efectos del presente acuerdo, la "información confidencial" incluye toda la información, los documentos, las imágenes, los dibujos, los conocimientos técnicos, los datos, las muestras y la documentación del proyecto que una parte ("parte reveladora") entregue, transfiera o revele de otro modo a la otra parte ("parte receptora"). La información confidencial también incluye las copias impresas o electrónicas de dicha información.
- 5.2 La parte que divulgue la información deberá marcar como confidencial toda la información confidencial divulgada por escrito antes de transmitirla a la parte receptora. Lo mismo se aplica a la información confidencial transmitida por correo electrónico. Si la información confidencial se divulga oralmente, la parte receptora deberá ser informada adecuadamente de antemano.
- 5.3 Toda la información confidencial que la parte reveladora transmita o revele de otro modo a la parte receptora
- a) sólo podrá ser utilizada por la parte receptora para los fines definidos anteriormente, a menos que se acuerde expresamente lo contrario por escrito con la parte reveladora;
  - b) no podrá ser copiada, distribuida, publicada o divulgada de otro modo por la parte receptora. Una excepción a la norma anterior se aplica a la información confidencial, que debe transmitirse a los organismos de supervisión y/o acreditación en el marco de un procedimiento de acreditación;
  - c) deben ser tratados por la parte receptora con el mismo nivel de confidencialidad que la parte receptora utiliza para proteger su propia información confidencial, pero nunca con menos de la debida diligencia objetivamente requerida.
- 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 realizar los servicios requeridos para el objeto de este contrato. La parte receptora se compromete a poner a estos empleados bajo la obligación de observar el mismo nivel de secreto que el establecido en esta cláusula de no divulgación.
- 5.5 Información para la que la parte receptora puede aportar pruebas de que
- a) era de conocimiento general en el momento de la divulgación o ha pasado a ser de conocimiento general sin violación de este acuerdo, o
  - b) ha sido revelada a la parte receptora por un tercero con derecho a revelar esta información, o
  - c) la parte receptora ya poseía esta información antes de la divulgación por parte de la parte reveladora, o
  - d) la parte receptora lo ha desarrollado por sí misma, independientemente de la divulgación por parte de la parte reveladora;
- no se considerará información confidencial tal y como se define en este acuerdo.
- 5.6 Toda la información confidencial será propiedad de la parte reveladora. La parte receptora se compromete a (i) devolver inmediatamente toda la información confidencial, incluidas todas las copias, a la parte reveladora, y/o, a petición de la parte reveladora, a (ii) destruir toda la información confidencial, incluidas todas las copias, y confirmar la destrucción de esta información confidencial a la parte reveladora por escrito, en cualquier momento si así lo solicita la parte reveladora, pero a más tardar y sin solicitud especial tras la terminación o el vencimiento de este contrato. Quedan excluidos de lo anterior todos los informes y certificados que, en cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales, hayamos preparado exclusivamente para el cliente y que permanezcan en él. No obstante, tenemos derecho a conservar copias de estos informes y certificados, así como de la información confidencial subyacente, para demostrar que nuestros resultados son correctos y para cumplir con los fines generales de documentación.
- 5.7 Desde el inicio de este contrato y durante un período de cinco años tras la terminación o expiración del mismo, la parte receptora mantendrá en estricto

TÜV Rheinland Chile S.A.

Ubicación de la empresa:  
Av. Holanda 100, Piso 6, Of 601, Providencia  
Santiago / RM - 7510021  
Rev. Chile 20211223

Teléfono: +56 2 2352 4200  
E-Mail: contacto@cl.tuv.com

secreto toda la información confidencial y no revelará esta información a terceros ni la utilizará ella misma.

#### **6. Terminación**

- 6.1 Ambas partes contratantes tendrán derecho a rescindir este contrato observando un periodo de 6 meses hasta el final del plazo acordado en el contrato.
- 6.2 También tenemos derecho a rescindir el contrato de certificación sin previo aviso por razones importantes.
- 6.3 A los efectos de este contrato, "motivo importante" para nosotros se define de la siguiente manera
- a) El cliente no nos notifica sin demora cualquier cambio o indicio de cambio en la organización que sea relevante para la certificación,
  - b) El cliente hace un uso indebido de un certificado y/o marca de certificación o los utiliza de forma contraria al contrato,
  - c) Se abre un procedimiento de insolvencia sobre los bienes del cliente o se rechaza una solicitud de dicho procedimiento de insolvencia por falta de bienes,
- 6.4 Además de lo anterior, tendremos derecho a rescindir el contrato sin previo aviso, en caso de que el cliente no pueda cumplir con los periodos de tiempo que programamos para la auditoría/prestación de servicios, según sea aplicable a un procedimiento de certificación, y en caso de que, en consecuencia, sea necesaria la retirada del certificado (por ejemplo, la realización de auditorías de vigilancia).

#### **7. Lista de organizaciones certificadas**

- 7.1 TÜV Rheinland Chile está obligada a mantener un directorio de titulares de certificados que incluya la siguiente información: nombre del titular del certificado, documentos normativos aplicables, alcance de la validez, ubicación geográfica (para certificaciones de múltiples emplazamientos: ubicación geográfica de la sede central y de cada emplazamiento dentro del alcance de la validez).
- 7.2 Las certificaciones suspendidas según el artículo 3.16 y los certificados retirados según los artículos 3.9 y 3.17 se incluyen en el directorio.
- 7.3 TÜV Rheinland Chile está facultada para facilitar al público, previa solicitud, el directorio especificado en la sección 7.1.

#### **8. Derecho de TÜV Rheinland Chile a celebrar el contrato**

TÜV Rheinland Chile, con sede en  
Avenida Holanda 100, oficina 601  
Providencia  
Chile

tiene derecho a suscribir el contrato de certificación subyacente a estas Condiciones de Certificación en cualquier momento.

#### **9. Reemplazo de certificados**

- 9.1 Respetando un plazo de preaviso de 1 mes, tenemos derecho a sustituir los certificados emitidos por otros nuevos (certificados de sustitución) en cualquier momento en caso de cambio del organismo de certificación acreditado nombrado en el certificado, siempre que la sustitución no haya provocado un cambio en el alcance de la certificación.
- 9.2 En caso de sustitución, el cliente estará obligado, según lo establecido en el artículo 9.1, a devolvernos sin demora el certificado a sustituir.

#### **10. Quejas**

- 10.1 Las quejas deben presentarse por escrito.
- 10.2 Si la reclamación está justificada, tomaremos las medidas oportunas.
- 10.3 Si la reclamación resulta insostenible a nuestro juicio, se informará de ello al reclamante y se le pedirá que se pronuncie en un plazo de 30 días naturales. Si no se puede llegar a una solución amistosa con el denunciante, las partes podrán acordar de mutuo acuerdo la realización de un procedimiento de arbitraje, en cuyo defecto se emprenderán acciones legales.

---

TÜV Rheinland Chile S.A.

Ubicación de la empresa:  
Av. Holanda 100, Piso 6, Of 601, Providencia  
Santiago / RM - 7510021  
Rev. Chile 20211223

Teléfono: +56 2 2352 4200  
E-Mail: [contacto@cl.tuv.com](mailto:contacto@cl.tuv.com)