



## Seremos el socio global para un mundo seguro y sostenible.

DEKRA es una de las organizaciones de expertos líderes mundial, con presencia en más de 60 países y con 48.600 empleados, tiene como principal cometido preservar la seguridad a largo plazo y la protección y calidad medioambiental. Proveemos servicios de inspecciones de vehículos, peritaciones, gestión del vehículo usado, homologaciones y pruebas de tipo, servicios de reclamaciones, testeo e inspección de material, pruebas industriales y de producto, certificaciones, protección medioambiental, formación y trabajo temporal.

La seguridad es una de las necesidades humanas básicas y es tan esencial como el aire que respiramos. Es sumamente importante, especialmente en nuestro mundo altamente desarrollado, que nunca demos por sentadas la seguridad y la protección. Como uno de los principales proveedores mundiales de servicios especializados, DEKRA lleva trabajando por un mundo más seguro desde su fundación en 1925. A lo largo de los años, nuestra experiencia ha contribuido significativamente a reducir el riesgo de accidentes y lesiones.

### Elementos de nuestra visión de futuro

Nuestra visión es convertirnos en el socio global para un mundo seguro y sostenible cuando celebremos nuestro centenario en 2025.

### Nuestra misión

La seguridad es una necesidad básica para todos. Las lesiones y las muertes evitables pueden ocurrir en la carretera, en el trabajo o en casa. Sabemos que muchos accidentes pueden evitarse. Por eso queremos ayudar a reducir su número:

1. Apoyando el desarrollo, la especificación, el uso y el mantenimiento de dispositivos y equipos técnicos utilizados en la carretera, el trabajo o el hogar.
2. Desarrollando y mejorando normas y directrices que garanticen un rendimiento óptimo en materia de seguridad.
3. Fomentando la concientización sobre la seguridad, el conocimiento de la seguridad y el comportamiento orientado a la seguridad.

### Ámbitos de actuación

Garantizamos seguridad, protección y sostenibilidad en los tres ámbitos de la vida: en la carretera, en el trabajo y en casa.

### Nuestros valores corporativos

Hemos desarrollado siete Principios Corporativos, que son nuestros imperativos estratégicos para ayudar a traducir nuestra visión en acción. Estos siete Principios Corporativos son:

1. Éxito económico.
2. Crecimiento.
3. Orientación al CLIENTE.
4. Globalización.
5. Innovación.
6. Integración.
7. Enfoque en las personas.

### Valores personales

Nuestros valores personales sirven de guía para el comportamiento diario de toda la plantilla de DEKRA. Entre ellos se cuentan:

1. Responsabilidad por la seguridad.
2. Orientación al CLIENTE.
3. Espíritu empresarial.
4. Espíritu de equipo.
5. Integridad.

### Obtención de recursos

DEKRA obtiene financiamiento a través de la prestación de servicios.



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN



### Capítulo 1. Ámbito de Aplicación.

Los presentes Términos y Condiciones Generales del Servicio de Certificación (en adelante, “Condiciones Generales”) rigen los servicios que provee DEKRA Testing and Certification Limitada (en adelante, “DEKRA TC” o “DEKRA”), en su Organismo de Certificación y se detallan a continuación:

**a) Servicios de Certificación:** La revisión, evaluación y reconocimiento y/o validación de certificados e informes de ensayo y auditoría, la certificación de productos y los sistemas de aseguramiento de la calidad, cuando fuera aplicable; servicios que en adelante serán denominados como “Certificación” o “Certificaciones”, todos especificados en el alcance para el cual se esté acreditado, el cual está a disposición del público. Este servicio incluye la revisión, decisión y emisión de Informes referidos a la documentación técnica presentada por el CLIENTE.

**b) Servicios de ensayo y/o evaluación:** Este servicio es contratado externamente a laboratorios del grupo DEKRA o de Socios Estratégicos, o bien de terceros, quedando finalmente a elección del CLIENTE el servicio de ensayo contratado. Esto aplica a:

- (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 eléctrica y eficiencia energética, adecuación a su función, calidad y compatibilidad medioambiental **sobre la base de normas legales, reglamentos nacionales, normas de ensayo nacionales, europeas e internacionales y especificaciones acordadas** con el CLIENTE.
- (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 DEKRA o pruebas de conformidad, **de acuerdo con la normativa y regulación de los diferentes mercados nacionales**, u otras especificaciones pactadas con el CLIENTE; en adelante denominados indistintamente como “Ensayo” o “Ensayos”.

**c) 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”.

Las Condiciones Generales de certificación del presente documento son complementarios al Acuerdo de Certificación (que se entrega una vez aceptadas la Solicitud de Servicio y la Oferta de prestación de servicios, referidas en el capítulo 2 (dos) y ambos tienen la misma validez. En caso que existan diferencias entre ellas, predomina lo estipulado en el Acuerdo de Certificación.

**d) Restricciones para obtener los servicios:** Como parte de nuestra política y procedimientos para disminuir o eliminar los riesgos a la imparcialidad, se pone a disposición del público las siguientes actividades no permitidas para DEKRA, ya que impiden ofrecer el Servicio de Certificación al CLIENTE:

- (i) Ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni el responsable del mantenimiento de los productos certificados.
- (ii) Ser el diseñador, implementador, operador ni el responsable del mantenimiento del proceso certificado.
- (iii) Ser el diseñador, implementador, proveedor ni el responsable del mantenimiento del servicio certificado.
- (iv) Ofrecer ni suministrar consultoría al CLIENTE sobre la certificación de los productos declarados en el alcance.
- (v) Ofrecer ni suministrar consultoría de sistemas de gestión ni auditoría interna a nuestros CLIENTES, cuando el esquema de certificación exige la evaluación de sus sistemas de gestión.

**Se pide declarar al CLIENTE si mantiene otras actividades o servicios con DEKRA, a fin de analizar los factores que puedan comprometer la integridad e imparcialidad de los resultados del Servicio de Certificación.**



## Capítulo 2. Contratación – Solicitud de Servicio.

- a) A fin de contratar los Servicios de Certificación ofrecidos por DEKRA conforme el ámbito de aplicación de las presentes Condiciones Generales, el CLIENTE deberá realizar una solicitud a través de un formulario (en adelante, “Solicitud de Servicio” o “Solicitud”) a DEKRA, que puede ser descargado o llenado electrónicamente desde la página web de DEKRA o puede ser solicitada a petición mediante un correo electrónico a cualquier miembro del Organismo de Certificación de DEKRA o al correo [certification.cl@dekra.com](mailto:certification.cl@dekra.com). Todas las Solicitudes de Servicio deberán enviarse para que puedan ser revisadas, evaluadas y aceptadas por DEKRA. En ningún caso el silencio por parte de DEKRA se entenderá como aceptación de cualquier Solicitud de Servicio.
- b) Una vez revisada la solicitud, se enviará al CLIENTE una respuesta positiva o negativa.
- (i) **De ser positiva**, se adjuntará una Oferta de prestación de servicios o Cotización (en adelante, “Oferta”), junto al Formulario rectificado en cuanto a esquema de certificación y normas aplicables, junto a información obtenida del CLIENTE para completar la mayor cantidad de información necesaria para comenzar el proceso y las Condiciones Generales. En esta Oferta se mostrarán los servicios ofrecidos y quién ejecutará las actividades contratadas externamente. En esta instancia, el CLIENTE puede objetar alguna propuesta que sea parte de DEKRA. Se resuelven diferencias y se aceptan las condiciones, para lo cual se envía el Acuerdo de Certificación, junto con el Formulario rectificado y la Oferta de prestación de servicios. De no resolver diferencias, se pasa a lo estipulado en la cláusula (2.b.ii).
- (ii) **De ser negativa**, se rechazará la Solicitud y se le notificará al CLIENTE mediante una carta de desistimiento, indicando las razones fundadas del rechazo, que pueden ir desde una Solicitud fuera del alcance acreditado de DEKRA, como por una competencia insuficiente temporal del personal o porque se detectó un riesgo a la imparcialidad que no pudo ser subsanado, entre otras.
- c) Al aceptar la Oferta, 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 DEKRA.



## Capítulo 3. Reglamento de Ensayos.

### a) Lugar de Ensayo.

1. Como procedimiento, se pide que los Ensayos ya se hayan realizado para pasar directamente a lo estipulado en el capítulo 4 (cuatro). Sin embargo, si el CLIENTE aún no cuenta con los informes de ensayos correspondientes, puede solicitar este servicio a DEKRA, referido en la cláusula (1.b), del presente documento. Estos Servicios de Ensayos serán efectuados a elección del CLIENTE en:
- (i) Laboratorios del grupo DEKRA o de Socios Estratégicos.
- (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 DEKRA.
- (iii) Laboratorios del CLIENTE, siempre y cuando la evaluación por parte de DEKRA evidencie su capacidad, competencia e imparcialidad para realizar los Ensayos.
2. En el Ámbito Regulado, si los requisitos de la Autoridad Reguladora así lo especifican, sólo se aceptarán Informes de Ensayo de Laboratorios debidamente acreditados por un miembro signatario de ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation). Su acreditación debe estar vigente y deben estar autorizados por la Autoridad Reguladora o por quien haya sido designado para ello.
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 DEKRA. En este caso, el CLIENTE se obliga a mantener a DEKRA indemne de cualquier daño o perjuicio que pudieran sufrir por cualquier tipo de demanda o reclamo causadas 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, incluso ante la imposibilidad física de contar con un experto en el terreno.
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, cláusula (3.c).
- (ii) Que mantendrá a DEKRA indemne de cualquier reclamo judicial o extrajudicial, por cualquier concepto, que el laboratorio inicie contra DEKRA.

### b) Procedimiento de Ensayo.

1. Una vez aprobada la Solicitud de Servicio, el CLIENTE deberá poner a disposición de DEKRA, las existencias completas del producto objeto de Ensayo, a fin de que DEKRA seleccione, conforme a sus normas internas o nacionales aplicables, una o más muestras del producto a ensayar (en adelante, las “Muestras”), según se indique en los respectivos esquemas de certificación (cláusula 4.a). En todos los casos, las Muestras serán sin cargo para DEKRA. Adicionalmente, el CLIENTE deberá proporcionar la documentación técnica



completa requerida por DEKRA o el Socio Estratégico (documentos de datos constructivos, manual de instrucciones en español, lista de los componentes relevantes de seguridad relacionados junto a sus respectivos certificados, declaraciones, entre otros).

**2.** DEKRA 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 el esquema de certificación vigente y/o las Normas de Ensayo aplicables en función del tipo de Ensayo o producto.

**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.

**4.** Previa aprobación de DEKRA, el CLIENTE podrá proveer documentos en otro idioma, reservándose DEKRA el derecho a:

- (i) Solicitar al CLIENTE la traducción de la totalidad o algunos extractos individuales al inglés y/o al español.
- (ii) Traducir la documentación al inglés y/o al español con exclusivo cargo al CLIENTE.

**5.** Los Ensayos serán realizados conforme a la normativa legal y técnica (en adelante, las “Normas de Ensayo”), indicados en los esquemas de certificación.

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

**7.** Toda vez que existan No Conformidades en el proceso de Ensayo (existencia de desviaciones) en laboratorios del grupo DEKRA o de Socios Estratégicos, el CLIENTE podrá solicitar una Repetición de Ensayo, por lo tanto, un nuevo Procedimiento de Ensayo, el que tendrá un costo adicional. O se podrá acordar una repetición en Laboratorios de terceros, los que tendrán que cumplir con lo estipulado en la cláusula (3.a). Las cantidades adicionales estarán especificadas en los respectivos esquemas de certificación o normativa asociada.

**8.** 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, DEKRA entregará al CLIENTE un Informe de Rechazo (en adelante, “Rechazo”), en el que se indicarán las No Conformidades observadas. En ningún caso DEKRA propondrá soluciones a dichas No Conformidades del producto ensayado. Una vez que el CLIENTE resuelva las No Conformidades, se realizan nuevos Ensayos (los que pueden contemplar la totalidad o no de los ya realizados). En caso de que ya no se estipulen observaciones negativas sobre el producto, el CLIENTE podrá solicitar a DEKRA un Certificado de Conformidad, Tipo, Aprobación o Seguimiento, según corresponda (en adelante, el “Certificado de Conformidad”). Si el esquema de certificación así lo exige, esta condición de “aprobado en segunda instancia” se deberá reflejar en el certificado. Cualquier adenda al Certificado de Conformidad tendrá un costo adicional.

**9.** El CLIENTE tendrá derecho a divulgar Informes de Ensayo y documentos similares, conforme a las reglas de confidencialidad indicadas en la cláusula (9.e) de las presentes Condiciones Generales y del Acuerdo de Certificación, 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 DEKRA.

**10.** Dependiendo del esquema de certificación aplicado, si el CLIENTE desea que el Informe de Aprobación del producto resulte en la emisión de un Certificado por Marca de Conformidad, DEKRA, por su cuenta o a través de un Socio Estratégico, deberá realizar Inspecciones de Fábrica de carácter periódico. Las Inspecciones de Fábricas serán realizadas con la periodicidad indicada por DEKRA de acuerdo a las normas técnicas y/o legales vigentes, reservándose el derecho de realizarlos a intervalos regulares, en forma esporádica, o conforme a lo indicado por la Autoridad Reguladora. Durante la Inspección de Fábrica, DEKRA o el Socio Estratégico 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 dependerán del cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en las presentes Condiciones Generales. Conforme la normativa y/o legislación vigente tanto el Organismo de Acreditación correspondiente, como la Autoridad Reguladora en el ámbito regulado, podrían solicitar medidas o inspecciones adicionales.

**11.** DEKRA se reserva el derecho de publicar los nombres corporativos de los CLIENTES que soliciten Servicios de Ensayo. En ningún caso será necesario el consentimiento del CLIENTE.



### c) Retención de Muestras de Ensayo y Documentación.

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 periodo 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. DEKRA 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.
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.
3. Las Muestras de referencia o las documentaciones entregadas al CLIENTE deben estar en todo momento disponibles para DEKRA 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 DEKRA, como resultado de los ensayos y certificaciones correspondientes. En el caso de que sea emitida una Certificación, y DEKRA considere que el diseño de la Muestra de referencia no permite su almacenamiento ni en los depósitos del grupo DEKRA, Socios Estratégicos, 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 DEKRA, el CLIENTE deberá compilar toda la información y documentación a su exclusivo costo necesario 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.
4. Excepto que exista legislación en contrario, el periodo 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.
5. Los costos de almacenamiento en depósitos u otros lugares de almacenamiento del grupo DEKRA, así como en cualquier otra ubicación de terceros deben ser asumidos por el CLIENTE.
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.
7. En ningún caso, DEKRA será responsable por la pérdida o daños de Muestras para ensayo o de referencia.



### Capítulo 4. Reglamento de Certificación.

#### a) Esquemas de certificación.

1. DEKRA opera los siguientes esquemas de certificación para cubrir sus actividades de certificación (4.g):
  - (i) **Mercado en Chile:** Sistemas de certificación basados en el D.S. 298:2005.
    - a. Sistema 1: Ensayos de Tipo y Aprobación, seguido de vigilancias que consisten en ensayos reducidos de muestras seleccionadas al azar a cada lote de producción o importación.
    - b. Sistema 2: Ensayos de Tipo y Aprobación, postulación de la fábrica y evaluación a su Sistema de Gestión de Calidad, seguido de un ciclo trimestral de ensayos reducidos a muestras tomadas del mercado y la fábrica y una auditoría anual.
    - c. Sistema 3: Ensayos a un lote específico, aplicando una evaluación de inspección por atributos, acorde a NCh. 44:2007.
    - d. Sistema 6: Reconocimiento de certificación extranjera.
  - (ii) **Mercado en Colombia y otros países:** Esquemas de certificación basados en la Norma ISO/IEC 17067:2013 y los requisitos de los reglamentos técnicos aplicables:
    - a. Esquema 4: Ejecución y evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados de la inspección por atributos y ensayos, de acuerdo con los requisitos del referencial aplicable, y vigilancia de muestras de fábrica o del mercado o de ambos. Está enfocado para aquellos productores que no cuentan con un sistema de gestión de calidad.
    - b. Esquema 5: Ejecución y evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados de la inspección por atributos y ensayos, de acuerdo con los requisitos del referencial aplicable, y vigilancia de muestras de fábrica o del mercado o de ambos. Incluye



auditoría del sistema de gestión de la calidad y, adicionalmente, se realizará inspección del proceso de bodegaje en sitio para verificar la conformidad del producto durante su almacenamiento, si es aplicable.

Actividad	4	5
<b>Selección</b> de muestras.	•	•
<b>Determinación</b> ; ensayos, inspección por atributos y otras actividades de determinación.	•	•
▶ Incluye evaluación del proceso productivo.	•	•
▶ Incluye auditoría al SGC.		•
<b>Revisión</b> de los resultados basados en evidencias obtenidas.	•	•
<b>Decisión</b> sobre el proceso de certificación, basado en la revisión.	•	•
<b>Certificación</b> ; se emite certificado de conformidad.	•	•
▶ Certificado cubre solo muestras ensayadas.	•	•
▶ Certificado cubre lote completo, acorde a muestreo representativo.	•	•
▶ Certificado cubre la producción.	•	•
<b>Vigilancia</b> del proceso de producto certificado.	•	•
▶ Ensayos a muestras extraídas del mercado y/o fábrica.	•	•
▶ Evaluación del proceso productivo.	•	•
▶ Auditoría al SGC del fabricante.		•
▶ Inspección del proceso de bodegaje en sitio.		•

#### b) Tipos de Certificados.

1. Basado en la evaluación favorable de informes de ensayo, informes de inspección de fábrica, informes de auditoría (éstos últimos dos, sólo en caso de ser aplicable) y demás documentación técnica, el Área de Certificación de DEKRA emite los certificados en el **Ámbito regulado** para los regímenes de certificación vigentes para los cuales DEKRA está reconocida y autorizada por la Autoridad Reguladora y acreditada por un Organismo de Acreditación signatario del Foro de Acreditación Internacional (IAF), utilizando esquemas de certificación aplicables dentro del alcance declarado.

2. El certificado de acreditación junto a su alcance podrá ser descargado directamente desde el sitio web del Organismo Acreditador y también estará disponible en el Centro de Descargas de DEKRA (<https://www.dekra.cl/descargas/>). En el enlace mencionado también se puede descargar un documento de uso público que contiene el alcance declarado, junto a la normativa aplicada en cada esquema de certificación.

3. En el ámbito regulado para el mercado en Chile, los certificados emitidos pueden ser:

- (i) **Certificado de Tipo (CT)**: Indica que un producto está fabricado en condiciones acordes a la normativa aplicable. No permite su comercialización. Se realizan todos los ensayos del protocolo.
- (ii) **Certificado de Aprobación (CA)**: Indica que el producto sigue siendo conforme al tipo aprobado y está condiciones para ser comercializado. Se realizan ensayos reducidos.
- (iii) **Certificado de Seguimiento (CS)**: Indica que el producto puede seguir siendo comercializado porque sigue cumpliendo con los requisitos de certificación. El Certificado de Control de Comercio es usado en el sistema de certificación número 2 para indicar que el CA correspondiente sigue vigente. Se realizan ensayos reducidos.

Para que un producto reciba un CA, debe contar con su CT. Se puede coordinar la obtención de ambos certificados al mismo tiempo. La emisión del CS dependerá del sistema de certificación elegido. Se sugiere consultar con el sitio web de SEC para obtener mayor información.

4. En el ámbito regulado para mercados en otros países se emitirá:

- (i) **Certificado de Conformidad (CoC)**: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con los requisitos esenciales dictaminados para tal efecto.

Sin perjuicio de usar algún certificado mencionado en la cláusula (4.b.3) del presente capítulo, dependiendo de la necesidad de cada proyecto (como, por ejemplo, un Certificado de Seguimiento).



### c) Condiciones de Certificación.

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 grupo DEKRA o uno de sus Socios Estratégicos.
- (ii) Proporcionados por el CLIENTE, bajo las condiciones indicadas en la presente cláusula (4.c).

2. En todos los casos, DEKRA o su Socio Estratégico 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 que el laboratorio no sea auditado positivamente por DEKRA.
- (ii) En caso que el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO/IEC 17025:2017 no pueda ser garantizado.
- (iii) En caso de no ser salvadas las observaciones realizadas por DEKRA en relación al laboratorio de Ensayo.
- (iv) En caso de proporcionar un Informe de Ensayo realizado fuera del territorio del mercado objetivo, que no haya sido producido por un Socio Estratégico o proveniente de un laboratorio que no tenga un convenio de prestación de servicios con DEKRA.
- (v) En caso que el laboratorio no cumpla con los requisitos establecidos por la Autoridad Reguladora del mercado objetivo.

En ningún caso DEKRA responderá por daños y perjuicios ante el CLIENTE derivados de no considerar Informes de Ensayos provistos.

3. A efectos de mantener una Certificación por marca de conformidad, será necesario cumplir con lo indicado en el capítulo 5, Reglamento de Vigilancia, de las presentes Condiciones Generales y en los esquemas de certificación pertinentes.

4. 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. DEKRA se reserva el derecho de cancelar el certificado si un tercero acredita la titularidad de las marcas cuyos productos hayan sido certificados.

5. El Certificado podrá ser utilizado solamente por:

- (i) El titular del Certificado.
- (ii) Los expresamente autorizados por el titular del Certificado, 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.

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

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

8. El Organismo de Certificación de DEKRA informará, previo requerimiento de un tercero o del CLIENTE:

- (i) Los productos que hayan sido Certificados.
- (ii) Los certificados que han sido declarados inválidos o han sido dados de baja.

### d) Derechos del CLIENTE surgidos de las Certificaciones.

El CLIENTE tiene derecho, durante el periodo de validez de la Certificación y siempre que la Certificación no haya sido reducida, suspendida, cancelada o finalizada conforme lo establecido en las cláusulas (4.f.2) a (4.f.5), a:

- (i) 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.
- (ii) Usar la Marca de Conformidad aprobada para su uso por parte de DEKRA, en documentación impresa o similar, únicamente en relación con los productos Certificados.
- (iii) 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 DEKRA. En ningún momento deberá el CLIENTE inducir a confusión o engaño en cuanto al alcance de los Certificados.



- (iv) 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 DEKRA.

### **e) Obligaciones del CLIENTE surgidas de las Certificaciones.**

1. Notificar a DEKRA 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.
2. Respetar la totalidad de la normativa vigente en los mercados objetivos, así como las regulaciones emanadas de la respectiva Autoridad Reguladora.
3. Notificar a DEKRA, en forma inmediata, de cualquier modificación en el diseño y/o en las partes constructivas del producto Certificado.
4. Determinar una nueva designación de modelo para un producto, en el caso que se base en un producto previamente Certificado.
5. 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 otorgada por DEKRA, 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 DEKRA.
6. 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 a DEKRA, 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 DEKRA.
7. Registrar y archivar todos los reclamos del mercado (consumidores) o terceras partes relativas al producto certificado. A requerimiento de DEKRA, el CLIENTE deberá hacer accesibles inmediatamente estos detalles sin cargo alguno y proveer la información sobre las medidas adoptadas para remediar las quejas.
8. El CLIENTE está obligado, durante el período de vigencia de las Certificaciones por Marca de conformidad emitidas a su nombre, a:
  - (i) Monitorear continuamente el proceso de fabricación de los productos Certificados para garantizar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de Certificación.
  - (ii) Cumplir con todos los requisitos legales de fabricación y comercialización de los productos Certificados.
  - (iii) Permitir la inspección de las condiciones y establecimientos de fabricación por parte de DEKRA o algún Socio Estratégico, si fuera aplicable, antes de la emisión del Certificado. Posteriormente deberá permitir en todo momento y sin restricciones, Controles de Producción por parte de DEKRA o de algún Socio Estratégico.
  - (iv) Permitir Auditorías Testigo en los establecimientos del Fabricante, de Autorizados o de Subcontratados del CLIENTE, por parte de:
    - a. El Organismo de Acreditación (INN u ONAC) o la Autoridad Reguladora correspondiente.
    - b. Por parte de DEKRA o algún Socio Estratégico. El CLIENTE será responsable en todo momento por la colaboración del Fabricante en la realización de las Auditorías Testigo.
  - (v) Tener en cuenta y llevar registros de los hallazgos evidenciados durante los continuos Controles de Producción y auditorías realizadas por DEKRA o algún Socio Estratégico, a efectos de corregir en los plazos indicados por DEKRA cualquier No Conformidad indicada.
  - (vi) Notificar a DEKRA 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. DEKRA 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 DEKRA.
  - (vii) Notificar a DEKRA, en forma inmediata, de cualquier modificación en las premisas de fabricación del producto Certificado.
  - (viii) 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.



### f) Vigencia, Reducción, Suspensión, Cancelación, Finalización y Restablecimiento de la Certificación.

1. La **vigencia** de los Certificados está supeditada al esquema de certificación utilizado. Esta información estará indicada en los Certificados y puede ser consultada en cualquier momento en la web <https://www.dekra-checkme.com/prod> o por solicitud al correo [certification.cl@dekra.com](mailto:certification.cl@dekra.com).

2. Los Certificados podrán sufrir una modificación de **Reducción o Restricción** en su alcance, en caso que:

- (i) El certificado de aprobación afecte a varios modelos y no todos ellos se vean afectados por la no conformidad, DEKRA restringirá la validez a los productos no afectados.
- (ii) Una actualización de las normas aplicables implique que las versiones utilizadas originalmente para la evaluación de un producto dejen de dar presunción de conformidad, se restringirá la validez del certificado de aprobación a la fecha en la que las versiones utilizadas originalmente dejen de dar presunción de conformidad, según se indique en el listado de normas armonizadas publicadas, o según lo indique la Autoridad Regulatoria dentro de sus esquemas de certificación.

3. Los Certificados podrán ser **Suspendidos** por DEKRA con efecto inmediato, si:

- (i) Los resultados de una Evaluación, Inspección, Control de Producción o Vigilancia de Mercado, muestran No Conformidades cuya naturaleza no exige, a exclusivo criterio de DEKRA, la Cancelación inmediata del Certificado.
- (ii) Existen No Conformidades 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 DEKRA.
- (iii) 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 DEKRA la ejecución de los controles a pesar del requerimiento escrito de DEKRA.
- (iv) El CLIENTE, utiliza licencias de uso de Marca de Conformidad para productos no certificados, y tal irregularidad no exige, a exclusivo criterio de DEKRA, la Cancelación inmediata del Certificado.
- (v) 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 DEKRA, la cancelación inmediata del certificado.
- (vi) 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, DEKRA decidirá a que certificados se imputarán los pagos realizados.
- (vii) Por incumplimiento del CLIENTE a cualquiera de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales.
- (viii) Por incumplimiento de los controles de vigilancia de mercado en los tiempos establecidos por la legislación vigente.

4. La Vigencia de Certificados se **Cancela** en los siguientes casos, si:

- (i) El Certificado indicare un Plazo de Vigencia, y dicho plazo venciere y su vigencia no haya sido extendida.
- (ii) El CLIENTE entrega notificación escrita a DEKRA de su voluntad de **Finalizar** el Certificado dentro del periodo de certificación especificado; ver cláusula (4.f.5).
- (iii) 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.
- (iv) 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 cumplido con las respectivas modificaciones en el plazo indicado por DEKRA.
- (v) Se manifiestan No Conformidades Graves no descubiertas durante los Ensayos, Inspecciones, Controles de Producción o Vigilancia de Mercado.
- (vi) Se manifiestan No Conformidades 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.
- (vii) 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.
- (viii) No se respetan cualesquiera motivos previstos específicamente dentro de las normas del esquema o acordados entre DEKRA y el CLIENTE.



- (ix) El CLIENTE no desea o no puede cumplir las condiciones de restablecimiento del certificado informadas por DEKRA al ocurrir una Suspensión. Se entenderá que el CLIENTE no desea o no puede cumplir las condiciones de restablecimiento del certificado en caso de no solucionar las No Conformidades manifestadas terminado el plazo de tiempo impuesto por DEKRA para tal efecto.
- (x) El producto certificado ya no corresponde con el Tipo Aprobado y Certificado, y consumidores o terceras partes están expuestos a riesgos.
- (xi) Los Certificados o copias de los Certificados han sido cambiados y por ende falsificados. Tal irregularidad exige, a exclusivo criterio de DEKRA, la Cancelación inmediata del Certificado.
- (xii) El CLIENTE utiliza licencias de Marcas de Conformidad para productos no Certificados, y tal irregularidad exige, a exclusivo criterio de DEKRA, la Cancelación inmediata de los Certificados por Marca de Conformidad del CLIENTE.
- (xiii) 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 DEKRA, la Cancelación inmediata del Certificado.

**5.** Si la certificación **finaliza** por solicitud del CLIENTE, se suspende o se retira, DEKRA tomará las acciones especificadas por el esquema de certificación y hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, etc. con el fin de asegurarse de que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado. Si se reduce el alcance de una certificación, también se tomarán las acciones especificadas por el esquema de certificación y debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, etc., con el fin de asegurarse de que el alcance reducido de la certificación se comunica claramente al CLIENTE y se especifica con claridad en la documentación de la certificación y en la información pública.

**6.** Si se **restablece** la certificación después de una reducción o suspensión, DEKRA hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad, etc., con el fin de asegurarse de que existen todas las indicaciones correspondientes de que el producto sigue estando certificado. Si se decide reducir el alcance de la certificación como condición para su restablecimiento, también hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad, etc., con el fin de asegurarse de que se comunica claramente la reducción del alcance de la certificación al cliente y que esto se especifica con claridad en la documentación de la certificación y la información pública.

**7.** Al momento de concurrir alguna de las causas que justifiquen la Suspensión de un Certificado, conforme a la cláusula (4.f.3), y antes de Cancelar un Certificado, conforme a la cláusula (4.f.4), DEKRA le otorgará a su exclusivo criterio un periodo razonable de tiempo (30 días corridos o menos) 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 DEKRA 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), DEKRA procederá a la Cancelación de los certificados involucrados.

**8.** Durante todo el período de tiempo en que un certificado se encuentre Suspendido, el CLIENTE, no podrá, en ningún caso, gozar de los derechos establecidos en la cláusula (4.d), Derechos del CLIENTE, pero deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones impuestas en las presentes Condiciones Generales, incluyendo el pago de honorarios. Esto se extiende también al estado de Cancelado.

**9.** En caso de Cancelación, el Certificado original deberá ser devuelto a DEKRA en forma inmediata, y a exclusivo costo del CLIENTE.

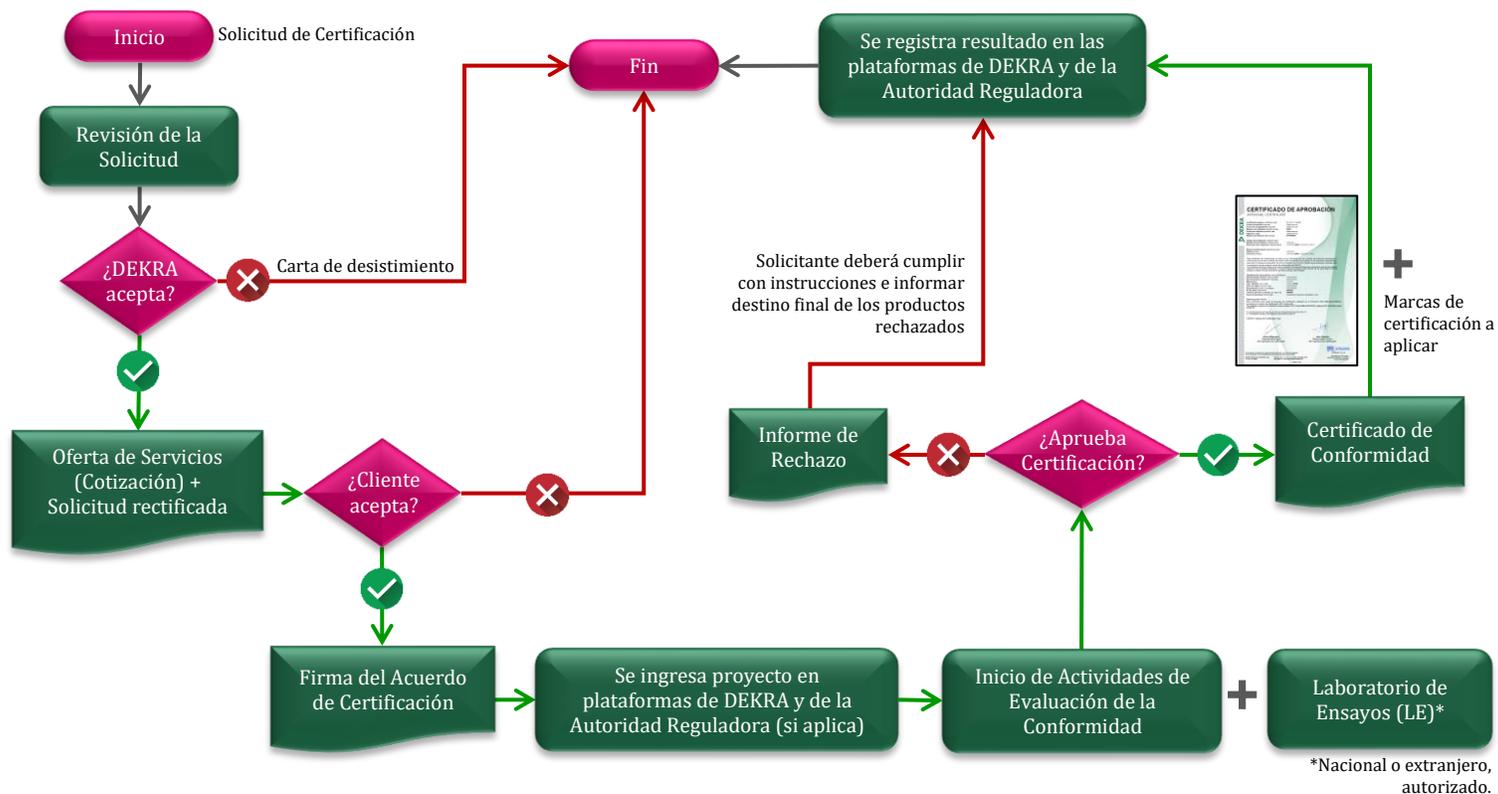
**10.** DEKRA comunicará la información sobre los Certificados que hayan sido Suspendidos o Cancelados a las Autoridades Reguladoras y Organismos de Acreditación y a toda otra autoridad que por ley esté obligado, ya sea por su obligación legal o por requerimiento de los esquemas de certificación, notificando de esto al CLIENTE. En caso de que concurra algún incumplimiento de las Condiciones Generales o No Conformidades, DEKRA podrá revelar a las Autoridades Reguladoras, Organismos de Acreditación y otras partes interesadas (esto último, a criterio de DEKRA) el nombre y dirección del CLIENTE involucrado, la naturaleza del incumplimiento o de la No Conformidad, o la causa por la cual el Certificado ha sido Cancelado o Suspendido, incluyendo información sobre el producto. A pedido de las Autoridades Reguladoras, DEKRA podrá entregar copias del expediente completo de Ensayos y Certificaciones, y solo si es señalado por requerimiento de ley, no lo notificará al CLIENTE.

**11.** DEKRA 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.



**g) Actividades de Certificación.**

1. Solicitud, acorde al capítulo 2 (dos) de las presentes Condiciones Generales.
2. Se ingresa el proyecto en las plataformas de DEKRA y de la Autoridad Reguladora, en caso de aplicar.
3. Inicio de las actividades de evaluación de la conformidad, acorde a los capítulos 3 (tres), 4 (cuatro) y 5 (cinco) de las presentes Condiciones Generales.
4. Se registra el resultado en las plataformas de DEKRA y de la Autoridad Reguladora, en caso de aplicar.



**Capítulo 5. Reglamento de Vigilancia.**

**a) Inspecciones.**

1. DEKRA puede extraer en todo momento, ya sea en cumplimiento de la legislación vigente aplicable en ese momento o por propia iniciativa, 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 DEKRA, o bien mediante los procedimientos indicados en la normativa vigente u obedeciendo directivas del Organismo de Acreditación o Autoridad Reguladora 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 DEKRA.
2. Los costos de los controles en el mercado serán abonados por los responsables del producto en el mercado objetivo (Solicitante de certificación, Autorizados, Importador o Distribuidor) salvo que se pacte otra cosa.
3. Si se descubren No Conformidades en la Muestra verificada respecto del producto certificado, y sin perjuicio de lo establecido en la cláusula (4.f), de las presentes Condiciones Generales, el Responsable del Producto en el Mercado y el Titular del Certificado serán informados de las No Conformidades, otorgándoles un plazo de tiempo razonable para clarificar la situación, y proponer y adoptar las medidas para eliminar los defectos en el caso de ser aplicable. La Autoridad Reguladora y/u Organismo de Acreditación podrán ser informados sobre los resultados de las Inspecciones realizadas y de todas aquellas cancelaciones producidas como resultado de estos controles.



4. Todos los gastos incurridos durante las evaluaciones posteriores serán facturados adicionalmente conforme lo indicado en el capítulo 6 (seis) de las presentes Condiciones Generales.

### b) Auditorías al sistema de gestión del fabricante.

1. Según sea exigido por el esquema de certificación, DEKRA o algún Socio Estratégico, podrá realizar Auditorías al sistema de gestión del fabricante.

2. El CLIENTE debe permitir y dar todas las facilidades para su realización.

3. El resultado del Informe de Auditoría también servirá como elemento de entrada en las resoluciones indicadas en la cláusula (4.f).



### Capítulo 6. Precios de los Servicios.

a) Los valores de los Servicios proporcionados por DEKRA están siempre a disposición por consulta y son manejados por el Área comercial, quien podrá requerir el pago por adelantado, previo acuerdo con el CLIENTE.

b) 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.

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

d) **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 DEKRA, antes del 30 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.



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

a) Sin perjuicio de las indemnizaciones de daños y perjuicios que correspondan y lo indicado en la cláusula (4.f), de las presentes Condiciones Generales, en caso 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, DEKRA tendrá derecho a una multa contractual a ser abonada por parte del CLIENTE de hasta 100 U.F. (Cien Unidades de Fomento) por cada violación. Esta penalidad será aplicable a:

- (i) El uso ilícito de Marcas de Conformidad otorgadas por DEKRA, al ser utilizado un certificado que no existe o no ha sido otorgado, o si una Marca de Conformidad de DEKRA es usada a pesar de que el Certificado ha sido Cancelado, Restringido o Suspendido por DEKRA.
- (ii) Si realiza Publicidad utilizando Marcas de Conformidad o Certificados emitidos por DEKRA, para productos distintos a aquellos a los que les fue emitido el certificado.



### Capítulo 8. Reclamos y Apelaciones.

a) Si el CLIENTE o Titular del Certificado no está satisfecho con las decisiones adoptadas por DEKRA durante el proceso de Ensayo, Certificación, Inspecciones o Vigilancia de Mercado, podrá elevar un reclamo siguiendo el Diagrama de tratamiento de reclamos y apelaciones. DEKRA deberá dar al CLIENTE razones detalladas de sus decisiones y no podrá involucrar a las personas objeto de reclamo o apelación en la solución del mismo.

b) El CLIENTE o cualquier persona natural o jurídica puede iniciar un proceso de reclamo, escribiendo a [certification.cl@dekra.com](mailto:certification.cl@dekra.com), o usando el formulario de contacto de la página web de DEKRA.

c) Si las razones y/o solución ofrecidas por DEKRA no es aceptable para el CLIENTE, éste tendrá la opción de iniciar una reconsideración por parte de otro personal.

d) Si la queja tiene que ver con la Certificación de Productos según un esquema de certificación acreditado, el CLIENTE puede regirse según el proceso de reclamos del Organismo de Acreditación correspondiente.



### Capítulo 9. Términos y Condiciones Generales.

#### a) General.

Los presentes Términos y Condiciones Generales regirán para los servicios acordados entre DEKRA 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, el Acuerdo de Certificación o de otra forma por escrito entre las Partes.

### **b) Ofertas y Solicitudes.**

Hasta la firma final del Acuerdo de Certificación, las ofertas realizadas por DEKRA, particularmente en relación con el alcance, ejecución, precios y límites de tiempo, permanecerán condicionales y no serán vinculantes para DEKRA. Una vez firmado el Acuerdo de Certificación, 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.

### **c) 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 DEKRA lo indique específicamente y por escrito.

### **d) Cooperación.**

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 DEKRA o algún Socio Estratégico.
2. Los documentos de diseño, suministros, personal auxiliar, etc., necesarios para la ejecución de los Servicios se pondrán a disposición de DEKRA o algún Socio Estratégico 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.
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.

### **e) Confidencialidad.**

DEKRA, los Socios Estratégicos 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, etc., puestos a disposición de DEKRA o algún Socio Estratégico, que sean relevantes para la ejecución de la Solicitud de Servicio pueden ser copiados única y exclusivamente para los registros de DEKRA.

Este punto se complementa a lo indicado en el Acuerdo de Certificación.

### **f) Propiedad Intelectual.**

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 el grupo DEKRA o algún Socio Estratégico, serán de propiedad exclusiva de DEKRA o del Socio Estratégico.
2. Los informes de expertos, resultados de ensayos, cálculos, descripciones, y demás documentación producida por el grupo DEKRA o algún Socio Estratégico en conexión con la Solicitud de Servicio pueden ser usados por el CLIENTE solamente conforme a lo establecido en las presentes Condiciones Generales, o para el propósito acordado entre ambas partes.

### **g) Aceptación.**

Cualquier parte del trabajo encargado que pueda ser individualmente considerada, podrá ser presentada por DEKRA para su aceptación por parte del CLIENTE como una entrega parcial. El CLIENTE deberá manifestar su aceptación o disconformidad dentro del plazo de (10) días hábiles contados desde la entrega del trabajo. Transcurrido dicho plazo, su silencio será interpretado como aceptación del trabajo.

### **h) Responsabilidades de DEKRA.**

1. La responsabilidad contractual de DEKRA TC se encuentra limitada al valor del contrato.
2. En todo caso, la responsabilidad de DEKRA, por todo daño o perjuicios causado en relación con la provisión de cualquier Servicio está limitado a un máximo de 10 veces el valor del servicio con un tope máximo de 1.000 U.F. (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 DEKRA, al pago de una indemnización o multa



superior al monto señalado, el diferencial entre la misma y el límite de responsabilidad de DEKRA TC, deberá ser asumido por el CLIENTE.

**3.** La limitación en responsabilidad de DEKRA será aplicable similarmente a sus empleados, colaboradores, agentes, personal gerencial, accionistas y directores. DEKRA o algún Socio Estratégico 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.

**4.** En todos los casos, el CLIENTE mantendrá a DEKRA y a los Socios Estratégicos 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.

**5.** DEKRA no será responsable del personal puesto a disposición por el CLIENTE para apoyar a DEKRA, salvo que el personal puesto a disposición haya de considerarse como personal de DEKRA destinado a asistir en la ejecución. En tanto DEKRA no sea responsable del personal puesto a disposición en virtud de la frase anterior, el CLIENTE exonerará a DEKRA de posibles reclamaciones de terceros.

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

**7.** DEKRA 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 DEKRA, quien se obliga a dar cumplimiento con todas las obligaciones civiles, comerciales, laborales, previsionales, fiscales e impositivas que le corresponden en 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 DEKRA en las presentes Condiciones Generales.

**8.** DEKRA 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 DEKRA y/o de las personas de que se sirva por incumplimientos laborales y/o previsionales.

### **i) Otras disposiciones**

**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 ordinarios con ubicación en la Ciudad de Santiago, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

**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.

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

**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 capítulo 8 (ocho).

**5.** La versión en inglés de las presentes Condiciones Generales es una traducción del original en idioma español. En caso de existir diferencias de interpretación, prevalecerá la versión en español.



## ¿Por qué DEKRA?



**100+**  
partners alrededor del mundo



**Servicios de certificación de productos en 200+ regiones y mercados**

- ✓ Experiencia apoyando a los clientes para acceder a mercados nacionales e internacionales.
- ✓ Oficinas y laboratorios de pruebas en los cuatro rincones del mundo.
- ✓ Expertos con profundo conocimiento de los últimos desarrollos de estándares y tendencias del mercado.
- ✓ Amplia cartera de servicios, que cubre muchas industrias.
- ✓ Las marcas DEKRA gozan de gran aceptación y reconocimiento en muchos mercados de todo el mundo.
- ✓ Beneficiarse de nuestros servicios de Global Market Access.
- ✓ Servicios orientados al cliente.
- ✓ Herramienta de gestión de proyectos en línea para monitorear y controlar sus proyectos.

## Global Market Access

- Nuestros servicios de acceso al mercado global (GMA) cubren seguridad eléctrica, EMC, eficiencia energética, tecnologías inalámbricas y de radio, baterías, y se están extendiendo a productos químicos (programa de contacto con alimentos) y automotrices (cargadores de baterías).
- Base de datos de GMA y noticias regulatorias actualizadas: un recurso para mantenerse actualizado sobre los últimos cambios en los requisitos regulatorios.
- Servicios de investigación & capacitación y evaluación regulatoria para la entrada al mercado.



### Beneficios.

- Menor tiempo de comercialización. Obtenga una ventaja competitiva y comercialice sus productos de manera más eficiente con el apoyo de nuestros expertos.
- Soporte 24/7. Nuestra herramienta de gestión de proyectos permite a los clientes comprobar el estado de los proyectos en tiempo real, independientemente de la ubicación.
- Conocimiento y experiencia. Participamos en comités técnicos y consorcios industriales que nos dan a conocer las últimas novedades en normas y tendencias del mercado.

Visite nuestra base de datos de GMA:

<https://www.dekra-product-safety.com/en/global-market-access/regions>



### Marcas de Certificación de Productos





**¡Gracias por tomar  
cuidado de la  
Seguridad!**

**DEKRA Testing and Certification Limitada.  
Apoquindo 4800, Torre II, of.701 o  
Los Militares 4765, of.701,  
Las Condes, Santiago, Chile.**

**[www.dekra.cl](http://www.dekra.cl) / [www.dekra.co](http://www.dekra.co)  
+56 2 25778011  
[certification.cl@dekra.com](mailto:certification.cl@dekra.com)  
[ventas.chile@dekra.com](mailto:ventas.chile@dekra.com)  
[ventas.colombia@dekra.com](mailto:ventas.colombia@dekra.com)**