

- 1.- Todos los contratos, acuerdos u otros convenios celebrados por CERTANK Ltda. para la realización de sus servicios se registrarán por las presentes “Condiciones Generales del Servicio”, salvo aquellos que en forma individual y particular registren condiciones específicas y diferentes.
- 2.- Para CERTANK Ltda. el cumplimiento de la normativa y legislación vigentes es un compromiso y rigen su actitud en la entrega de sus servicios.
- 3.- CERTANK Ltda. en su calidad de tercero independiente, solo entregará la información correspondiente a la evaluación del producto o ítem identificado. Para este fin emplearán los recursos humanos y los equipos necesarios y suficientes para asegurar la objetividad de sus verificaciones. De ser necesaria la sub contratación de algún servicio se deberá dar aviso al mandante en forma previa y contar con su autorización.
- 4.- CERTANK Ltda. en respuesta a la solicitud de un cliente emitirá una cotización o presupuesto por el servicio requerido, en el que se registrarán las labores a realizar, condiciones operacionales, de seguridad, económicas y los valores asociados a cada actividad, lo que podrán ser unitarios o globales y solo abordará trabajos que pueda solventar con recursos, técnicos y financieros propios.
- 5.- La cotización o presupuesto emitido por CERTANK Ltda. para efectos de su valorización consistirá en:
 - 5.1 Un valor visita, el cual considera tipo y tiempos de traslado de personal, equipos e instrumentos desde su oficina hasta el lugar de inspección, horarios y día (s) de la semana requerido (s). Este valor es independiente de la labor a realizar.
 - 5.2 Un valor por día adicional (si corresponde), el cual tendrá relación directa con las variables indicadas en el punto N°5.1 anterior.
 - 5.3 Un valor unitario por cada servicio requerido.

Notas:

- a) Se exceptúan de esta modalidad las cotizaciones, presupuestos o contratos particulares referidos a un protocolo específico, los cuales se podrán cotizar en forma global.
- b) Si por razones de cualquier índole ajenas a la responsabilidad de CERTANK Ltda., incluida tramitación de permisos de ingreso, charlas y/o inducciones de seguridad, asignaciones de áreas de trabajo, razones climáticas y contingencias tales como huelgas, bloqueo de caminos, razones logísticas y/o de régimen interno, fuerza mayor etc., una visita en curso se suspende o la labor programada no se puede realizar o se

incurre en días adicionales a él o los días de inspección estimados, se efectuará el cobro del 100% del valor visita y/o días adicional cotizado, según corresponda.

6.- El solicitante se compromete a:

6.1 Asegurar que la información proporcionada por su parte es fidedigna y con instrucciones claras y precisas.

6.2 Proporcionar todos los antecedentes y documentos necesarios para la prestación del servicio.

6.3 Comunicar, coordinar y acordar la fecha y horario en que se realizará el servicio o de su reanudación en caso de interrupciones.

6.4 Asegurar que se adoptan todas las medidas de seguridad y operacionales requeridas e indicadas en la cotización correspondiente y/o por el inspector de CERTANK Ltda. a cargo de la actividad en sus dependencias o en terreno. Incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando se le comunique.

6.5 Asegurar que se toman las medidas adecuadas para las evaluaciones y vigilancia (cuando sea pertinente) que incluya documentación y registros, acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas que tengan relación directa con el o los elementos a evaluar.

6.6 Comunicar los cambios de personal y/o infraestructura que puedan afectar su capacidad para cumplir con la normativa reglamentaria vigente.

6.7 Asegurar que la producción de los productos a certificar continua cumpliendo con los requisitos de la normativa aplicable.

6.8 Utilizar material publicitario solo bajo las siguientes condiciones: que no comprometa la buena reputación de CERTANK Ltda. y no publicar ninguna información relacionada con la certificación que pueda considerarse engañosa o no autorizada.

6.9 Dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia a la certificación de CERTANK Ltda. cuando la autorización como fabricante se suspenda, retire o finalice.

6.10 No adulterar o dar un uso inapropiado a los certificados, Informes u otros documentos emitidos por CERTANK Ltda. tampoco podrá reproducirlos en forma parcial ni total sin la autorización expresa de CERTANK LTDA.

6.11 No adulterar, cambiar ni dar uso inapropiado a la Placa de Marcado u otro medio de identificación propios de CERTANK Ltda. o que cuenten con su visación (cuño)

6.12 Cancelar los servicios prestados en la fecha de vencimiento indicada en la factura respectiva. En caso contrario podrá cargarse un interés de 1.5% mensual proporcional a los días de atraso, por morosidad.

6.13 Presentar en caso de reclamo formal, una notificación escrita dentro del plazo máximo de 6 meses posteriores a la fecha de emisión del documento que incluye o motiva la reclamación de índole económica.

6.14 poner a disposición de CERTANK LTDA. y a requerimiento de ésta, las quejas conocidas y/o reclamos y las acciones tomadas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación.

6.15 Se exceptuarán del límite de 6 meses del punto anterior aquellos servicios que se encuentren amparados por un contrato individual y específico suscrito por las partes y que establezcan condiciones y límites distintos.

6.16 Comunicar la aceptación de la cotización o presupuesto mediante:

- a) Una Orden de Compra haciendo mención expresa a la cotización.
- b) Devolviendo una copia de la cotización o presupuesto firmada registrando aceptación.
- c) un correo electrónico.

Notas:

1.- Opciones "a" y "b" anteriores se aplicarán a clientes que solicitan un servicio por primera o segunda vez.

2.- Opción "c" es aplicable a "clientes habituales", entendiéndose por "cliente habitual" aquel que ha contratado servicios a CERTANK Ltda. por tercera o más veces.

6.17 Cualquiera de las opciones del punto N° 6.16 anterior por la que opte el solicitante dará por aceptada la totalidad de los puntos indicados en estas "Condiciones Generales de Servicio".

7.- Confidencialidad

7.1 CERTANK Ltda. y su personal tienen el deber de guardar absoluta confidencialidad de toda información relacionada con la Empresa y sus clientes que puedan obtener a través de las actividades de servicio y de los resultados que se puedan obtener procesamiento de los datos.

7.2 CERTANK Ltda. frente a reclamos, quejas o apelaciones tratará su proceso y conclusiones en carácter de confidencial.

7.3 CERTANK Ltda. solo entregará información confidencial cuando esta sea solicitada formal y taxativamente por Fiscalía, Tribunales de Justicia u Organismos Gubernamentales Fiscalizadores en el ejercicio de sus atribuciones y dentro de sus ámbitos de competencia.

7.4 CERTANK Ltda. Informará de esta situación a su cliente, salvo mandato expreso de la autoridad solicitante que lo impida. Esta situación no se cumplirá cuando el organismo competente así lo haya indicado en su solicitud formal.

7.5 Se avisará al cliente de la divulgación de información confidencial como pueden ser Informes, Certificados, Calificaciones de Maestranza, Documentos comerciales que pudieran estar en poder de CERTANK Ltda.

8.- Imparcialidad

8.1 CERTANK Ltda., es un organismo de inspección y/o certificación de carácter independiente que pone a disposición del mercado sus servicios en calidad de tercera parte.

8.2 La dependencia de la Empresa con sus clientes solo se limita al fiel cumplimiento en la realización de sus servicios en el marco de la orden de trabajo y/o solicitud, o diseño articular de inspección y/o certificación aprobado por ellos.

8.3 La interpretación y/o evaluación de los resultados obtenidos en el desarrollo de los servicios de inspección se ajustará exclusivamente a los criterios establecidos en el protocolo y/o norma de referencia, criterio de evaluación incluido en las bases técnicas o especificación del producto o en su efecto en el criterio particular incluido en el diseño de procedimientos de inspección previamente aceptado por el cliente.

8.4 La certificación de conformidad de un producto será la consecuencia directa del resultado satisfactorio de la totalidad de las inspecciones definidas en el protocolo y/o norma de referencia, especificación técnica o diseño particular.

9.- Comunicación

9.1 Con el envío de la orden de compra, otro documento formal o la sola comunicación verbal y/o telefónica que dé inicio al servicio cotizado por CERTANK Ltda., el mandante y/o propietario declara aceptar estas Condiciones Generales del Servicio.

10.- Resolución de diferencias

10.1 En caso de producirse diferencias entre las partes, derivadas por el no cumplimiento por parte del mandante y/o propietario de las condiciones requeridas para la prestación del servicio o por el no cumplimiento de parte CERTANK Ltda. del servicio ofrecido, ambas partes se someten a la competencia de un árbitro arbitrador designado de común acuerdo por las partes o los juzgados y tribunales de la nación.



Víctor Hidalgo Navarro

Gerente General