

1. Todos los contratos, acuerdos u otros convenios celebrados por CERTANK Ltda. para la realización de sus servicios se regirán 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 subcontratación 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 continúa 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 u 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:
- Una Orden de Compra haciendo mención expresa a la cotización.
 - Devolviendo una copia de la cotización o presupuesto firmada registrando aceptación.
 - un correo electrónico.

Notas:

- Opciones "a" y "b" anteriores se aplicarán a clientes que solicitan un servicio por primera o segunda vez.
 - 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".
- 6.18. Facilitar el acceso a los equipos de evaluación del INN para evaluar el desempeño de CERTANK cuando realice actividades de evaluación de la conformidad en el sitio del cliente.

7. Confidencialidad

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

- 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 aprobada 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