1. INTRODUCCIÓN

ICOMCER es una empresa chilena legalmente constituida desde el año 2007 dedicada a la Certificación de Productos Combustibles, Alojamientos Turísticos en el ámbito de La Sostenibilidad, Sistemas de Gestión para los ámbitos de Calidad, Medio Ambiente, OTEC y otros ámbitos como Ecodiseño. Por nuestras competencias profesionales fortalecemos a nuestros Clientes en áreas reglamentarias.

ICOMCER como responsable de todas sus actividades de certificación, validación o de verificación tiene un acuerdo legalmente ejecutable, donde se indican todas las ofertas o servicios y todas las relaciones contractuales que resulten entre ICOMCER a cualquier solicitante que requiera los servicios de certificación (el Cliente) deben regirse por estas **Condiciones Generales de Servicios de Certificación**. Estas Condiciones Generales se incluye los "Deberes, Obligaciones y Derechos del Cliente" frente a un proceso de certificación contratado; según aplique, la Propuesta, la Solicitud, los Términos y Condiciones, el Contrato y el Uso de la Marca de Certificación de ICOMCER, que constituyen el total del acuerdo entre el Cliente e ICOMCER. Salvo de manera contraria a lo establecido, ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente e ICOMCER.

Cuando un Certificado se emita al Cliente, ICOMCER suministrará los Servicios utilizando el cuidado y la destreza razonables y de acuerdo con el Código de Ética que estén vigentes en ese momento. Una copia de dicho código podrá solicitarlo a ICOMCER una vez se inicien los Servicios. En todo momento ICOMCER es responsable de la imparcialidad de todas las actividades de Certificación no permitiendo presiones comerciales financieras u otras que comprometan la imparcialidad.

ICOMCER, declara a través de su Código de Ética y Declaración de Imparcialidad que todos los miembros de esta organización no han participado en el diseño, en consultoría, fabricación, instalación, distribución como tampoco del producto o servicio a certificar y que sus servicios de certificación son accesibles a todos los solicitantes operando bajo el principio de no discriminación.

ICOMCER, declara que sus fuentes de ingresos son generadas de las actividades propias de certificación.

2. SERVICIOS

2.1. Estas Condiciones Generales cubren los siguientes servicios:

- Servicios de Certificación de Sistemas: Calidad, Ambiental y Ecodiseño certificaciones en Sistemas de Gestión de acuerdo con las normas nacionales e internacionales;
- Servicios de Certificación de Conformidad de Producto de acuerdo con la Reglamentación Nacional emanada desde el Ministerio de Energía, SEC, Ministerio de Turismo, SERNATUR. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y/o cualquier otro previsto en la legislación nacional.

Una vez finalizado un programa de evaluación de auditorías, ICOMCER emitirá un Informe al Cliente. Cualquier recomendación suministrada en el Reporte no es vinculante para el Ente Certificador, además, la decisión de emitir un Certificado será discrecional en base a los resultados y corresponderá únicamente responsabilidad de ICOMCER.
El Cliente reconoce que ICOMCER en ningún caso tomará el lugar del Cliente o cualquier otro tercero, ni al suscribir el Contrato, ni al suministrar los servicios, asimismo reconoce que ICOMCER no lo liberará de ninguna de sus obligaciones, ni asumirá de ninguna manera cualquier obligación del Cliente frente a cualquier tercero o de algún tercero frente al Cliente.

2.2. La certificación, suspensión, retiro o cancelación de un Certificado debe llevarse a cabo de acuerdo el procedimiento SUSPENSIÓN, RETIRAR Y/O REDUCCION DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.

2.3. Cliente autoriza a ICOMCER para que divulgue el resultado de la certificación al público a través de su página web o cuando le es requerida por el ente regulador, es ese caso ICOMCER debe informar al CLIENTE.

2.4. Para prestar estos servicios ICOMCER declara que sus oficinas se encuentran ubicadas en Santiago de Chile y que en función del sistema aplicar revisará y comunicará a sus Clientes si estos servicios podrá realizarlos en el extranjero

ICOMCER, a través de este documento establece las responsabilidades que son parte de su actuar como también las de sus Clientes, entre ellos lo siguiente:

3. DEBERES DEL CLIENTE

I. ICOMCER posee con sus Clientes un acuerdo de certificación, esto a través de un contrato o una cotización de servicios, en ambos casos los Clientes deberán cumplir con los siguientes deberes:

a. El Cliente debe cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el ICOMCER;

b. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;

c. El Cliente debe tomar todas las medidas necesarias para:

i. Realizar la evaluación, seguimiento, disposiciones para examinar la documentación y registros, y tener acceso al equipo, ubicaciones, áreas, personal y los subcontratistas del Cliente que sean pertinentes para el rastreo de sus productos certificados por ICOMCER

ii. Investigar y tomar acciones de las quejas y reclamos asociados a los productos certificados.

iii. Proporcionar el acceso a las ubicaciones/instalaciones del personal externo (INN, SEC u otro), a la información, documentos y registros para observar, testificar o entrevistar, según corresponda, para evaluar el desempeño del personal de ICOMCER realizando las actividades de evaluación de la conformidad. El personal externo deberá respetar todas las condiciones que el Cliente imponga en dicha participación, las cuales deben ser informadas antes de realizar la actividad.

d. Si el Cliente hace declaraciones sobre la certificación, estas deben ser coherentes con el alcance de la certificación de sus productos;

e. El Cliente no debe utilizar la certificación de su producto de manera que ocasione mala reputación para ICOMCER, y no debe hacer ninguna declaración relacionada con la certificación de su producto que ICOMCER pueda considerar engañosa o no autorizada;

f. Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el Cliente debe dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera;

g. Si el Cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, toda reproducción debe ser con autorización de ICOMCER;

h. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el Cliente debe informar a ICOMCER para verificar que la información sea real y fidedigna y no contrapone al esquema de certificación utilizado para el producto;
i. El Cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
j. El Cliente conserva un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición de ICOMCER cuando este lo solicite. El Cliente toma las acciones a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas;
k. El Cliente debe informar a ICOMCER, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación;
l. El Cliente debe informar cambios de dirección de manera oportuna a ICOMCER, ya sea la dirección comercial o de envíos y retiro de documentos;
m. El Cliente debe informar toda modificación al producto o materia prima del mismo, método de producción, layout, cambio de fabricante o dirección del fabricante, sistema de gestión de calidad el cual deberá ser evaluado para verificar que el certificado emitido por ICOMCER siga siendo vigente;
n. El Cliente debe informar cualquier cambio de su condición legal.

II. El certificado emitido por ICOMCER contiene toda la información del proceso de certificación. Para el uso de éste el Cliente debe tener las siguientes consideraciones:
a. Los certificados son únicamente aplicables y usados para informar la condición de conformidad del producto incluido en el mismo con el alcance y vigencia correspondiente.
b. Cuando ICOMCER emite un certificado éste sólo podrá ser reproducido en su totalidad según el documento original.
c. En el caso de uso del certificado para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado, su alcance y vigencia.
d. El Cliente podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la certificación de conformidad de ICOMCER previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
e. En el caso de suspensión o cancelación de certificados el Cliente deberá tomar las acciones necesarias, para retirar de la publicidad que ha realizado y comunicar a ICOMCER.

III. El Cliente debe hacer uso de la marca de ICOMCER teniendo en consideración:
a. La marca de certificación o sello puede ser usada a partir únicamente de que ICOMCER haya otorgado la certificación y el Cliente envié el diseño para ser revisado y probado por ICOMCER.
b. La marca de certificación o sello puede ser usada directamente en el producto. Certificado de forma clara y/o en el envase primario, respetando su estructura de diseño
c. En el caso de uso de marca o sello para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado de manera de no crear confusión.
d. La marca o sello puede usarse en artículos de papelería, anuncios publicitarios que se encuentren directamente relacionados con el producto certificado.

e. El Cliente podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la marca o sello de ICOMCER previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
f. El diseño de la marca o sello será el indicado en procedimiento de uso de licencias y debe ser diseñado de tal forma que no permita falsificación ni transferencia.
g. Los Clientes deberán dejar de usar la marca o sello de certificación en el caso de que ICOMCER pierda el carácter de acreditado.
h. En el caso de suspensión o cancelación de la certificación el Cliente deberá tomar las acciones para no incorporar y/o retirar el sello de ICOMCER de los productos y material o publicidad que haya sido empleado y comunicar a ICOMCER.
i. El uso indebido de la marca o sello de ICOMCER por incumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento, será considerado como un incumplimiento grave a los compromisos de certificación debiendo tomarse los correctivos.
j. ICOMCER se reserva el derecho de tomar acciones legales en el caso de que la marca o sello sea utilizado en productos no cubiertos por el certificado emitido como resultado del proceso de certificación.

IV. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

a. El Cliente debe asegurarse de que todas las muestras, acceso, asistencia, información, registros, documentación del producto y las instalaciones, estén disponibles para ICOMCER cuando ésta lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del Cliente propiamente calificado, competente y autorizado. El Cliente debe además suministrar a ICOMCER, libre de costos, espacio apropiado para llevar a cabo reuniones correspondientes.
b. El Cliente reconoce, que no ha sido inducido a suscribir el Contrato estipulado, ni que se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales; y que de manera incondicional e irrevocable renuncia a cualquier reclamo, derecho o arreglos que pueda de alguna manera **haber tenido relación con estas condiciones generales.** Cualquier condición o estipulación que el CLIENTE pretenda agregar o modificar estas Condiciones Generales, no tendrá efecto alguno a menos que sea aceptado expresamente por escrito por ICOMCER.
c. El Cliente debe tomar los pasos necesarios para eliminar o remediar cualquier obstáculo o interrupción en el desempeño de los Servicios.
d. EL Cliente debe suministrarle a ICOMCER toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de ICOMCER pueda encontrar durante su visita. ICOMCER debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos.
e. Para la Certificación de Conformidad de Producto bajo el Decreto Supremo DS N° 298:2005, el Cliente debe cumplir con todos los requisitos de éste. El Cliente solo podrá colocar el Sello ICOMCER y códigos QR sólo cuando haya finalizado el proceso de certificación.
f. El Cliente solo podrá reproducir o publicar extractos de cualquier reporte de ICOMCER si el nombre de ICOMCER no aparece de ninguna manera a menos que el Cliente haya obtenido previa autorización por escrito de ICOMCER; así mismo el organismo se reserva el derecho de presentar cualquier queja o reclamo en caso de que se presente una violación a esta cláusula o en cualquier caso que ICOMCER considere que el Cliente ha utilizado su nombre de forma abusiva. El Cliente no debe publicar detalles sobre la forma en que ICOMCER realiza, conduce o ejecuta sus operaciones.
g. El Cliente debe de manera inmediata informar a ICOMCER de cualquier cambio; entre ellos sus instalaciones las cuales puedan afectar su sistema de gestión, su servicio, su producto, su proceso o su

habilidad. Cualquier violación a esta obligación de informar puede llevar a la cancelación del Certificado. Además, el Cliente está en la obligación de informar a ICOMCER de cualquier no conformidad mayor identificada durante auditorías internas efectuadas por el Cliente, por sus socios o autoridades

V. SON DERECHOS DEL CLIENTE

Son derechos del Cliente, los siguientes:

a. Exigir el cumplimiento de las fechas propuestas por ICOMCER;
b. Obtener información del proceso de certificación;
c. Recibir la documentación asociada a la solicitud de certificación;
d. Conocer los aranceles de certificación.

4. DEBERES DE ICOMCER

Son deberes de ICOMCER como organismo de certificación acreditado y autorizado por el ente gubernamental, lo siguiente:

a. Cumplir en forma continua todas las disposiciones establecidas en los requisitos de acreditación, tales como normas, procedimientos y criterios relacionados;
b. Cumplir con las actualizaciones y requisitos complementarios que pueda establecer el organismo acreditador y/o ente gubernamental, dentro del ámbito cubierto por el alcance de acreditación y autorización otorgado;
c. Proporcionar, cuando sea pertinente, el acceso a aquellos documentos que permitan comprender el nivel de independencia e imparcialidad de ICOMCER respecto a sus organismos relacionados;
d. Conservar la documentación relacionada a los certificados emitidos en el ámbito de la certificación de forma permanente, salvo que por disposiciones legales se establezca lo contrario.
e. Demostrar que mantiene la competencia técnica para la realización de sus actividades acreditadas;
f. Informar a quien lo solicite, el alcance exacto de su acreditación, incluyendo, si fuere el caso, las actividades suspendidas;
g. En caso de suspensión o retiro de la acreditación, informar a sus Clientes sobre dicha situación y sus posibles consecuencias;
h. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el Cliente; esta incluye cualquier información relativa al Cliente obtenida de fuentes distintas al propio Cliente, por ejemplo quejas o de autoridades reglamentarias.
i. Proporcionar los servicios de certificación a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de su autorización y/o acreditación, sin discriminación;
j. ICOMCER pone a disposición del Cliente información sobre esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener ampliar o reducir el alcance de la certificación (certificado de aprobación), o para suspender, retirar o denegar la certificación (informe de rechazo);
k. Informar a sus Clientes sobre el resultado de sus evaluaciones una vez finalizado el proceso de certificación;

l. Poseer disposiciones documentadas (seguros, reservas) para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones;
m. Informar sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

5. OBLIGACIONES DE ICOMCER

5.1. ICOMCER prestará los servicios y entregará el Certificado del servicio solicitado al Cliente, con la diligencia esperada de un organismo competente y experimentado en el campo de la certificación.
5.2. ICOMCER no es asegurador ni garante de la idoneidad, calidad, cumplimiento o funcionamiento de los productos, servicios u otras actividades realizadas o producidas por el Cliente.
5.3. El Certificado del servicio solicitado será emitido en función de las instrucciones escritas, documentos, información y muestras proporcionadas a ICOMCER por el Cliente antes de la prestación de los servicios. ICOMCER no se responsabiliza de errores, omisiones o inexactitudes en el certificado derivados del carácter incompleto o erróneo de la información recibida del Cliente.
5.4. Los documentos relativos a compromisos contraídos entre el Cliente y terceros, tales como los contratos de venta, suministro o trabajo, cartas de crédito, conocimientos de embarque, especificaciones, bases de datos, cartas de puesta en servicio, certificado de recepción o conformidad, revelados a ICOMCER, se considerarán sólo a título informativo, sin que ninguno amplíe o restrinja el alcance de los servicios o las obligaciones de ICOMCER recogidos en el contrato.
5.5. A través del contrato pactado entre ICOMCER y el Cliente; ICOMCER cumple los requisitos al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos;
5.6. ICOMCER exigirá al Cliente que no haga ni permita que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación;
5.7. ICOMCER exigirá al Cliente que no utilice ni permita la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte;
5.8. ICOMCER exigirá al Cliente cese, en caso de retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a la certificación, como lo indique el organismo de certificación;
5.9. ICOMCER exigirá al Cliente que modifique toda su publicidad en caso reducción del alcance de la certificación;
5.10. ICOMCER exigirá al Cliente que no permita que haga referencia a la certificación de su sistema de gestión para dar a entender que el organismo de certificación certifica un producto (incluyendo un servicio) o un proceso;
5.11. ICOMCER exigirá al Cliente que no dé a entender información de la empresa, que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación, y
5.12. ICOMCER exigirá al Cliente que no utilice su certificación de forma que desprestigie al organismo de certificación y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

6. HONORARIOS Y PAGO

6.1. La Tarifa, de acuerdo con esta cláusula 6, hace referencia a los honorarios pagados por el Cliente a ICOMCER por los servicios, tal como se establece en Cotización, Acuerdo, Propuesta o instrucciones escritas acordadas entre las partes, excluyendo viajes, alojamientos, comidas o cualquier otro costo y gasto incurrido con respecto de los servicios, los que serán cobrados de forma adicional al costo real de los mismos, previo aviso de ICOMCER.

6.2. La cotización por Tarifa entregada al Cliente cubre todas las etapas de la prestación de los servicios por parte de ICOMCER, el cliente pagará las Tarifas de acuerdo con esta cláusula, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito. Las Tarifas son exclusivas de todos los impuestos aplicables, a menos que se indique lo contrario.

6.3. El Cliente pagará cada factura válida presentada por ICOMCER, en su totalidad, sin deducción ni compensación, dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la factura. ICOMCER puede, a su exclusivo y absoluto criterio, exigir al Cliente que proporcione un depósito inicial o el pago por adelantado de una cantidad o porcentaje de la Tarifa, como garantía para el pago de las Tarifas, antes del inicio de los servicios, de acuerdo con lo especificado por ICOMCER. ICOMCER también se reserva el derecho de incrementar o modificar sus tarifas si las instrucciones del Cliente cambian o si se encuentra que no están de acuerdo con los detalles suministrados inicialmente a ICOMCER antes de suministrar la cotización de Tarifas relevante. A los Clientes se les notificará de cualquier incremento o modificación en las Tarifas.

6.4. Tarifas adicionales se cobrarán por operaciones que no estén incluidas en Cotización, Acuerdo o Propuesta y por el trabajo requerido debido a no conformidades que se hayan identificado. Estas incluirán, sin limitación, los costos que resulten de:

a. Repeticiones de cualquier parte del programa de evaluación, o todo este, o de las operaciones debido a los procedimientos de registro y reglas que no se estén cumpliendo;
b. Trabajo adicional debido a la suspensión, cancelación y / o reinstauración de un Certificado;
c. Reevaluación debido a cambios en el sistema de gestión o productos, procesos o servicios; o
d. Cumplimiento con cualquier citación por documentos o testimonio relacionados al trabajo efectuado por ICOMCER.
e. Sin ningún prejuicio a lo indicado en letra d), las Tarifas adicionales se pagarán a las tasas de cobro de ICOMCER vigentes.
f. Una copia de la tarifa de cobro de ICOMCER estará a disposición cuando se solicite.
g. Después de la entrega del Certificado al Cliente, ICOMCER emitirá una factura al Cliente. Las facturas por trabajo adicional serán emitidas una vez se finalice la tarea relevante. A menos que se haya acordado pago por adelantado, todas las facturas se deben pagar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de cada facturación (fecha de vencimiento de la factura), independientemente de si la gestión del Cliente o sus Productos califican para ser certificados. El interés de esto será del 1.5% al mes (o cualquier otra tasa que se establezca en la factura) desde la Fecha de Vencimiento hasta, e incluyendo, la fecha en la que se reciba el pago.
h. Cualquier uso por parte del Cliente de algún Certificado o la información contenida dentro de éste, es condicional al pronto pago de todas las Tarifas y cobros. ICOMCER se reserva el derecho de cesar o suspender todo el trabajo y o ocasionar la suspensión o cancelación de cualquier Certificado al Cliente que no cumpla con el pago de una factura.
i. El Cliente no tiene derecho a retener o diferir el pago de ningún valor adeudado a ICOMCER por cuenta de alguna disputa que pueda ir en contra de ICOMCER.
j. ICOMCER puede elegir tomar acción para obtener el cobro de las Tarifas no pagadas, en cualquier Tribunal que tenga jurisdicción competente.
k. El Cliente deberá pagar todos los gastos en que incurrió a ICOMCER por este cobro, incluyendo los honorarios de abogado y gastos relacionados.

6.5. Si el cliente solicita a ICOMCER la cancelación, postergación o reprogramación de los servicios o cualquier parte de estos, el Cliente debe proporcionar una notificación previa por escrito de no menos de treinta (30) días, en el caso de postergaciones o reprogramaciones y no menos de tres (3) meses para el caso de cancelaciones del servicio. ICOMCER tendrá el derecho a reclamar el pago total de la Tarifa por el servicio total prestados y todos los costos asociados a contar de la fecha informada.

6.6. ICOMCER se reserva el derecho de revisar y modificar sus cargos anualmente y, en cualquier caso, automáticamente , después del primer ciclo de tres años, como mínimo, estos cargos se ajustarán para tener en cuenta la tasa de interés, inflación o cualquier cambio de variación significativa de los tipos de cambio, costos laborales u otros costos implicados por los cambios en los esquemas de certificación aplicables.

7. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

7.1. ICOMCER deberá mantener en su archivo, por el período requerido por el ente de acreditación, o por la reglamentación existente, todos los materiales relacionados con el programa de evaluación y programa de supervisión relacionados a ese Certificado.

7.2. Al final del periodo de Archivo, ICOMCER deberá transferir, retener o disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente. Los honorarios por llevar a cabo tales instrucciones serán facturados al Cliente.

8. REPORTE Y PROPIEDAD DEL CERTIFICADO Y PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Cualquier documento, incluyendo, pero no limitando al Certificado suministrado por ICOMCER, es y seguirá siendo propiedad de ICOMCER y el Cliente no deberá alterar o mal representar el contenido de tales documentos de manera alguna. El Cliente tendrá derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

8.2. Los nombres, marcas de servicio, marcas comerciales y derechos de autor de ICOMCER no serán utilizados por el Cliente, salvo que medie la previa autorización escrita de ICOMCER.

8.3. El uso del Certificado de Tipo y de Aprobación está regulado por ICOMCER, si bien existe a disposición del Cliente un documento explicativo acerca de cómo mostrar y utilizar la marca de certificación y los logotipos asociados. ICOMCER auditará el uso de la marca de certificación y/o el logotipo asociado en las visitas de seguimiento posteriores. Revisar página web procedimiento USO DE LICENCIAS Y SELLOS https://icomcer.cl/documentacion/

9. COMUNICACIÓN

El Cliente podrá promover su certificación de acuerdo con los términos estipulados en el Procedimiento Uso de Licencia y Sellos. El uso del nombre corporativo de ICOMCER con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de ICOMCER.

10. CONFIDENCIALIDAD

10.1. Como se establece en la presente, “Información Confidencial” será cualquier información de propiedad oral o por escrito que una parte adquiera de la otra parte al suscribir el Contrato, o la información acerca del negocio de la otra parte; siempre y cuando dicha Información Confidencial no incluya información que:

i. sea en adelante bien conocida por el público;

ii. haya sido suministrada a la parte que la recibió de manera no confidencial antes del momento de su divulgación por la parte divulgada;

iii. sea divulgada a la parte que la recibió por una tercera parte independiente, que haya tenido en derecho de hacer tal divulgación.

10.2. A menos que lo requiera la ley o cualquier ente gubernamental, judicial u otro ente regulador, ninguna parte ni sus agentes o subcontratistas deben usar la Información Confidencial para otros fines diferentes a los descritos en el Contrato, ni deben divulgar la Información Confidencial del otro a ninguna persona o entidad sin previa aprobación por escrito de la otra parte, excepto como expresamente se encuentra en la presente cláusula.

10.3. El Certificado emitido por ICOMCER está destinado a su uso exclusivo por el Cliente y no se publicarán, ni se utilizarán con fines publicitarios, ni serán copiados, ni reproducidos para su distribución a cualquier otra persona o entidad, sin el consentimiento formal de ICOMCER.

10.4. Cada parte se responsabilizará de asegurar que todas las personas a las que se revele la información confidencial en ejecución del contrato mantendrán el carácter confidencial de la información, que no revelarán, ni divulgarán la misma a personas o entidades no autorizadas, y que asumirán plenamente su responsabilidad por cualquier incumplimiento de dicha obligación de confidencialidad.

10.5. ICOMCER es responsable de mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el Cliente; esta incluye cualquier información relativa al Cliente obtenida de fuentes distintas al propio Cliente, por ejemplo quejas o de autoridades reglamentarias.

10.6. A la finalización o extinción del contrato por cualquier razón o por indicación de la otra parte, cada parte deberá devolver o restituir la información confidencial de la otra parte que se encuentre en ese momento en su poder o bajo su control. No obstante, ello no impedirá a ICOMCER conservar copias del Certificado y de la documentación relacionada en cumplimento de los procedimientos de conservación de registros y documentos exigidos por la reglamentación nacional.

11. DURACION Y TERMINACION

11.1. A menos que se acuerde lo contrario, el Contrato continuará sujeto a los derechos de terminación que se han fijado en estas Condiciones Generales, por el término expuesto en la Propuesta. Una vez venza el Contrato se renovará automáticamente a menos que, y hasta que, cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito que el Contrato se terminará, por lo menos tres meses antes del vencimiento del Termino Inicial o con notificación de tres meses en cualquier momento después del Termino inicial.

11.2. ICOMCER tiene el derecho, en cualquier momento antes de la emisión de un Certificado, de terminar el Contrato si el Cliente está en violación material de sus obligaciones y si después del recibo de notificación de tal violación, si el Cliente no remedia, a satisfacción de ICOMCER, dicha violación dentro de los próximos treinta (30) días.

11.3. Cualquiera de las Partes tiene el derecho de terminar de manera inmediata el suministro de los Servicios en caso de cualquier arreglo con acreedores, bancarrota, insolvencia, declaración en quiebra o cese de negocios por la otra parte.

11.4. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los derechos y obligaciones de las partes, definidos en las cláusulas 7, 8, 10, 12 y 13, deben aplicar a pesar de la finalización de los Servicios o terminación del Contrato.

11.5. En caso de que el Cliente transfiera sus actividades a otra organización, la transferencia del Certificado está sujeta a la revisión de ICOMCER previo consentimiento por escrito de éste. Cuando se haya otorgado dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización debe estar sujeto a las condiciones de un nuevo Contrato.

12. FUERZA MAYOR.

Si a ICOMCER le impiden desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato, y por cualquiera que sea la causa que esté fuera del control de ICOMCER, incluyendo más no limitando por; huelga, Fiscalización de la autoridad, Accidente al interior de la empresa, Riesgos Salud, actos de la naturaleza, guerra, actividad terrorista o acción industrial; la falla de obtener licencias de permisos o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o falla por parte del Cliente de cumplir con cualquiera de sus obligaciones bajo el Contrato, el Cliente deberá :

a. Informar de forma inmediata a ICOMCER
b. Pagar el valor de todos los gastos fallidos efectuados o incurridos
c. Pagar una proporción de los honorarios acordados igual a la proporción (si alguna) de los servicios que se llevaron a cabo;

ICOMCER debe ser liberada de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del Servicio requerido y deberá reprogramar nuevamente las actividades en conjunto con el Cliente.

Si es ICOMCER el que ha sido el que ha originado la suspensión que le impide desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato por fuerza mayor por causas de accidentes de trayectos, licencias médicas de los auditores tiene la responsabilidad de

a. Informar de forma inmediata al Cliente
b. Revisar con el Cliente una nueva programación
c. Cubrir los gastos por la programación fallida

13. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION

13.1. ICOMCER se compromete a ejercer el debido cuidado y destreza en la prestación de los Servicios y acepta responsabilidad solo en casos de negligencia comprobada.

13.2. Nada en estas Condiciones Generales debe excluir o limitar la responsabilidad de ICOMCER con el Cliente por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro caso que resulte de la negligencia de ICOMCER por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

13.3. Sujeto a la cláusula 13.2, la responsabilidad total de ICOMCER con el Cliente, con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y comoquiera que sea, debe ser limitada con respecto a cualquier evento o serie de eventos conectados a un valor igual a los honorarios pagados a ICOMCER bajo el Contrato (excluyendo el Impuesto al Valor Agregado en él).

13.4. Sujeto a la cláusula 13.2, ICOMCER no tendrá responsabilidad con el Cliente por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbítrales dentro de un año contado a partir de la fecha de la prestación del servicio que dio lugar al reclamo o, en caso de cualquier falta de prestación de servicio, dentro de un año contado a partir de la fecha en la cual dicho servicio debió finalizarse.

13.5. Sujeto a la cláusula 13.2, ICOMCER no será responsable frente al Cliente o frente a ningún tercero por:

a. cualquier pérdida, daño o gasto que resulte de:
   i. una falla por parte del Cliente a cumplir con cualquiera de sus obligaciones
   ii. cualquier acción tomada o no tomada a los Certificados; y
   iii. cualquier resultado incorrecto, Certificados que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a ICOMCER;

b. la pérdida de utilidades, pérdida de producción, pérdida de negocios o costos incurridos por la interrupción del negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades, pérdida de contratos, pérdida de expectativas, pérdida de uso, pérdida de buena voluntad o daño a la reputación, pérdida de ahorros anticipados, costos o gastos incurridos en relación con la retirada de producto, costos o gastos incurridos en la mitigación de pérdida o pérdida y daño que resulte de los reclamos de cualquier tercero (incluyendo, sin limitación alguna, los reclamos por responsabilidad de producto), que pueda sufrir el Cliente; y

c. cualquier pérdida o daño indirecto o consiguiente de cualquier tipo (caiga o no en los tipos de pérdidas o daños identificados en el literal (b) arriba expuesto).

13.6. Excepto en los casos de negligencia comprobada o fraude por ICOMCER, el Cliente acuerda indemnizar y no responsabilizar a ICOMCER y sus empleados, agentes o subcontratistas, por cualquier reclamo (real o amenaza) por un tercero, por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza incluyendo todos los gastos legales y gastos relacionados y cualesquiera que resulten: (i) relacionados con el desempeño, intento de desempeño o no desempeño de los Servicios o (ii) fuera de o en conexión con el producto, proceso, o servicio del Cliente, relacionados con certificación (incluyendo, sin limitación, los reclamos de responsabilidad de producto).

13.7. Cada parte debe tener el seguro adecuado que cubra sus responsabilidades bajo el Contrato.

14. MISCELANEO

14.1. En caso de que una o más disposiciones de estas Condiciones Generales sean ilegales o imposibles de hacer cumplir, la validez, legalidad, y capacidad de cumplimiento de las disposiciones restantes no deben afectarse o perjudicarse de ninguna manera.

14.2. Excepto como se manifiesta expresamente en estas Condiciones Generales, el Cliente no debe asignar o transferir ninguno de sus derechos en el presente documento, sin el previo consentimiento por escrito por parte de ICOMCER.

14.3. Ninguna de las partes podrá asignar este Contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte; dicho consentimiento no debe ser negado de manera irrazonable. Ninguna asignación debe liberar de cualquier responsabilidad u obligación estipulada en el Contrato, a la persona que asigna.

14.4. La Parte que notifique bajo estas Condiciones Generales debe hacerlo por escrito, entregando dicha notificación personalmente o enviándola a través de correo prepagado o email, a la dirección de la otra Parte como aparece en la Solicitud. Una notificación se considerará recibida por la otra Parte:

a. si se entregó personalmente, en la fecha de entrega;

b. si se envió a través de correo prepagado o email y no se han recibido observaciones hasta tres (3) días después de la fecha de envío;

14.5. Las Partes reconocen que ICOMCER suministra los Servicios al Cliente como un contratista independiente y que el Contrato no crea una sociedad, agencia, empleo o relación fiduciaria entre ICOMCER y el Cliente.

14.6. Cualquier falla por parte de ICOMCER de exigirle al Cliente el desempeño de cualquiera de sus obligaciones bajo estas Condiciones Generales o el Contrato, no debe constituir una renuncia a su derecho de requerir el desempeño de esa o cualquier otra obligación.

15. CONDICIONES PARTICULARES SOBRE PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE ESQUEMAS BAJO LA NORMA ISO 17021, ISO CASCO 5.

ICOMCER presta servicios de certificación a disposición de cualesquiera personas, empresas, compañías, asociaciones, fundaciones, organismos públicos o autoridades, consistentes en auditoría y certificación por referencia a una especificación reconocida o a parte de esta.

Los contratos de servicios de auditoría y certificación prestados por ICOMCER son de duración indefinida o automáticamente renovables, salvo indicación expresa o cuando el proceso o producto se ha modificado (ISO CASCO5).

Tales contratos tienen por objeto procesos de certificación en ciclos trianuales o en los que corresponda según esquema de certificación de referencia. Son aplicables a dichos contratos las "Condiciones Generales para la Contratación de Servicios de Certificación.

Para lograr y conservar la certificación, los Clientes de ICOMCER deben desarrollar y mantener sus sistemas de gestión de acuerdo con las mencionadas especificaciones, permitiendo el acceso incondicional a ICOMCER para auditar o verificar, mediante el proceso de certificación, el desarrollo, implantación, mantenimiento y seguimiento de dichos sistemas de gestión por referencia a la especificación acordada.

La certificación otorgada por ICOMCER cubre únicamente la prestación de servicios, o la producción o suministro de bienes bajo el alcance de los sistemas de gestión desarrollados por el Cliente y certificados por ICOMCER. En determinados esquemas de certificación, será preciso ampliar los contenidos del certificado. Tales ampliaciones se aportarán por separado respecto de los contenidos del esquema de que se trate. Los Clientes serán los únicos responsables de cualquier defecto en sus productos o servicios, y deberán defender, proteger e indemnizar a ICOMCER de cualquier defecto, reclamación o responsabilidad relacionada con la defectuosa producción, provisión o suministro por parte Cliente de sus productos o servicios.

La certificación emitida por ICOMCER no exime a los Clientes del cumplimiento de sus obligaciones legales respecto a los servicios o productos que estén dentro del alcance de sus sistemas de gestión.

ICOMCER proporciona a sus Clientes información respecto del proceso para otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar o retirar la certificación los requisitos del organismo de certificación con respecto a los Clientes; para que ellos:

a. tomen las medidas necesarias para llevar a cabo las auditorías, incluidas las medidas para examinar la documentación y el acceso a todos los procesos y áreas, registros y personal para los fines de la certificación inicial, de seguimiento, de la renovación de la certificación y de la resolución de las quejas;
b. tomen, cuando corresponda, medidas para dar cabida a la presencia de observadores (por ejemplo, los evaluadores de acreditación o auditores en formación)

15.1. SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN

a. El Cliente debe proporcionar información detallada sobre el tamaño y el alcance de sus operaciones vinculadas al servicio de ICOMCER.
b. Una vez recibida esta información, ICOMCER emitirá una oferta al Cliente. Las ofertas de podrán ir referidas a un único emplazamiento y/o ubicación, o podrán revestir carácter Multi-Emplazamiento (Multi-Sitios), por los Servicios de certificación a prestar en dos o más emplazamientos y/o ubicaciones.
c. La propuesta de ICOMCER se basará en la información facilitada por el Cliente.
d. Cuando en una auditoria se detecte que la información facilitada por el Cliente no es precisa o exacta, ICOMCER se reserva el derecho de modificar y ajustar su oferta y/o el contrato, en la medida necesaria para garantizar que se cumplen los objetivos de la certificación.

15.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN. FASE INICIAL

a. AUDITORÍA ETAPA 1 o FASE 1

i. ICOMCER realizará una revisión preliminar documental para determinar si el Cliente está adecuadamente preparado para pasar a la Etapa 2 de la auditoria (comprensión de los requisitos, recopilación de la

información sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y el emplazamiento del Cliente, revisión de la asignación de recursos para la etapa 2, planificación para la etapa 2, evaluación de los sistemas de auditoría interna).

b. AUDITORÍA ETAPA 2 O FASE 2

i. ICOMCER proporcionará un plan de auditoría antes de su inicio.
ii. El equipo de auditoría de ICOMCER se reunirá con el responsable del proceso del Cliente para tratar los detalles del proceso de auditoría y considerar posibles cuestiones relacionadas con su realización.
iii. El equipo de auditores de ICOMCER expondrá todas las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, siempre y cuando se hayan identificado durante la auditoría.
iv. El equipo de auditores de ICOMCER preparará y presentará a la dirección del Cliente las conclusiones y hallazgos de la auditoría. Lo indicado se reflejará en un informe que se realizará y entregará con posterioridad a la finalización de la auditoría.

c. MODIFICACIONES EN LAS ETAPAS 1 Y 2

i. Si luego de la etapa 1, ICOMCER determina que las prestaciones para la etapa 2 deben ser ajustadas (p.e. cambios en el alcance, número de auditores por jornada, auditorías, emplazamientos), será preciso modificar el contrato.
ii. Si tras la etapa 1 ICOMCER determina que el Cliente no está preparado, dicha etapa podrá ser repetida hasta alcanzar los resultados satisfactorios que permitan continuar con la ETAPA 2.
iii. Cuando las etapas 1 y 2 se han previsto una a continuación de la otra, ICOMCER tiene el derecho de posponer la etapa 2 a expensas del Cliente, si los resultados de la etapa 1 no son satisfactorios en orden a continuar con la etapa 2.

d. NO CONFORMIDAD

i. Los auditores de ICOMCER sólo identificarán aquellas no conformidades que contribuyan a mejorar los sistemas de gestión del Cliente.
ii. Los auditores de ICOMCER sólo identificarán aquellas no conformidades que no cubran un requisito normativa de la norma de referencia en el alcance.

e. EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

i. ICOMCER otorga y envía el Certificado del servicio solicitado al Cliente, siempre y cuando todas las acciones correctoras acordadas entre el Cliente y el equipo de auditores se hayan realizado. El Certificado detallará la especificación o especificaciones sobre las que el sistema de gestión del Cliente se ha encontrado conforme en el momento de la auditoria y el alcance del sistema de gestión.

f. FASE DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN.

i. SEGUIMIENTO

- ICOMCER aplica un programa de auditorías de seguimiento para comprobar si la certificación del Cliente debe mantenerse.
- Para la primera auditoria de seguimiento después de la certificación inicial no debe sobrepasar los 12 meses posteriores desde la fecha en que se tomó la decisión de certificación, para cumplir esta exigencia ICOMCER, programa la primera auditoria de seguimiento a los 12 meses de terminada la auditoria fase 2, se considera el mismo esquema para auditoría de vigilancia 24 meses y renovación.

ii. RE-CERTIFICACIÓN

- Cada tres (3) años, ICOMCER revisará automáticamente la certificación del Cliente y, bajo condición de existir resultados satisfactorios en las auditorías de seguimiento y/o de re-certificación (incluyendo la realización de todas las acciones correctoras acordadas entre el Cliente y el equipo de auditores de ICOMCER.
- ICOMCER anunciará oportunamente al Cliente la fecha de vencimiento del Certificado de Aprobación y coordinará las actividades para garantizar la continuidad de la certificación. Una vez completado, la certificación será confirmada nuevamente.

iii. CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN

- El Cliente deberá comunicar sin demora a ICOMCER cualquier cambio significativo de su producto o productos o servicios que pueda afectar al sistema o sistemas de gestión certificados, o ante cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la validez de su certificación. Se consideran cambios que pueden afectar a la validez de la certificación los relativos a cambio de emplazamiento, emplazamientos adicionales, procesos, propietario, alcance, número de empleados, etc.
- ICOMCER adoptará las medidas pertinentes, tales como la realización de una visita especial y/o el cambio de la certificación. También podrán realizarse visitas especiales para investigar las quejas recibidas sobre el Cliente.
- ICOMCER informará al Cliente cualquier cambio respecto al esquema de certificación, cambios de normas o requisitos u otro hecho esencial que determine que el organismo deba verificar que el Cliente cumpla con estos cambios.

iv. SUSPENSIÓN, RETIRADA O CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN.

- ICOMCER se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, ampliar o cancelar el Certificado de Aprobación en cualquier momento. Si tal proceder se considera necesario, el Cliente habrá de ser plenamente informado, y se le ofrecerán las posibles oportunidades para que adopte las acciones correctoras necesarias antes de que ICOMCER tome una decisión final sobre la acción que realizará.
- ICOMCER se reserva el derecho a publicar la acción que haya sido tomada.

v. TÉRMINO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN POR RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.

En caso de extinción o resolución por cualquier causa del contrato de prestación de servicios de certificación, el proceso de certificación en curso, se dará por finalizado, y el certificado de aprobación perderá automáticamente su validez, debiendo el Cliente cesar en el uso de este, tal y como se establece en el punto IV de las condiciones generales de contratación de los servicios de certificación.

vi. APELACIONES, DISPUTAS Y RECLAMACIONES

- Si el Cliente desea apelar o discutir cualquier decisión de ICOMCER deberá seguir el procedimiento de apelación disponible en la página web de ICOMCER o hacerlo bajo petición.
- Revise procedimiento en el siguiente nuestra página web en el link https://icomcer.cl/documentacion/

vii. MARCA ICOMCER

- El Cliente deberá utilizar la marca de ICOMCER de acuerdo con las instrucciones de uso que reciba de ICOMCER, incluyendo los requisitos previstos en el artículo 7 de este documento.
- No deberá existir ambigüedad, en la marca o en el texto que se acompañe, sobre lo que ha sido certificado. La marca de ICOMCER no deberá utilizarse sobre un producto o embalaje del producto

visto por el consumidor final, ni de cualquier otra manera que pueda interpretarse como indicador de la conformidad del producto.

- Revise procedimiento en el siguiente nuestra página web en el link https://icomcer.cl/documentacion/