
CONDICIONES CONTRACTUALES

Condiciones de confidencialidad:

1. Lenor Chile SpA., estará a cargo y se responsabilizará de gestionar toda la información que se obtenga y se genere a consecuencia de las actividades de ensayo, certificación o inspección realizadas. Lenor Chile SpA., informará al cliente, con anticipación, sobre la información que tendrá carácter público. Del mismo modo, Lenor Chile SpA., deberá informar al cliente que toda la información que se obtenga durante las actividades realizadas serán de carácter confidencial.
2. Si es necesario divulgar información confidencial, por ley o por compromiso contractual, se le informará al cliente sobre la información que se divulgará, a menos que la ley lo prohíba. Toda aquella información que se obtenga sobre el cliente y que se haya obtenido a través de fuentes distintas al cliente será tratada como información confidencial.
3. Teniendo en consideración lo mencionado anteriormente, Lenor Chile SpA., informara al cliente, con anticipación, acerca de la información que pretende poner a disposición del público. Esta información considera fotos de los productos certificados de su marca, certificados de los productos certificados, logo de la empresa como cliente de Lenor Chile SpA., e información de la certificación otorgada de acceso público en página web de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), este último, de acuerdo con la reglamentación vigente. tenga que hacer uso públicamente de información, el cliente recibirá una notificación anticipada, vía email, especificando qué información será publicada.

En caso de tener consultar sobre los puntos mencionados, por favor dirigirse con el personal del Área Comercial.

Condiciones comerciales:

1. El cobro por los servicios se efectuará independiente del resultado.
2. La validez de la propuesta comercial estará establecida en la propuesta comercial.
3. **Los valores no incluyen IVA.**
4. Las condiciones de pago son las establecidas en la propuesta comercial.
5. El solicitante deberá retirar las muestras ensayadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
6. La aprobación de esta Propuesta Comercial deberá formalizarse mediante correo electrónico de aceptación o envío de la Propuesta Comercial firmada.
7. El proceso de certificación o ensayo se dará por iniciado una vez se reciba la aceptación de la propuesta comercial como se indicó en el punto anterior.
8. La orden de compra se debe realizar a nombre de:
Razón social: Lenor Chile SpA.

RUT: 76.955.780-6

Giro: Certificación de productos eléctricos.

Dirección: Avenida Santa Rosa 2898, Comuna de San Joaquín, Santiago.

9. El cliente, al aceptar los servicios indicados en la propuesta comercial, declara que no tiene vínculo alguno con Lenor Chile SpA., a través de servicios de asesorías o consultorías que tengan relación con el producto a certificar o con el proceso por el cual se obtiene el producto.
10. Al aceptar la propuesta comercial, el solicitante acepta las condiciones contractuales generales de los servicios de Lenor Chile SpA., indicadas en este documento.
11. Algunos de los ensayos y/o pruebas a realizar pueden ser destructivos.
12. El cliente y Lenor Chile SpA., aceptan que toda la información obtenida o creada durante las actividades realizadas por Lenor Chile SpA., es considerada confidencial y se mantendrá como tal, a no ser que el cliente autorice previamente que ésta se ponga en alcance del público. Se exceptúa, cuando la información confidencial deba ser revelada por ley o autorizada por las condiciones contractuales.
13. La entrega de muestras se debe realizar en nuestra bodega ubicada en Avenida Santa Rosa N° 2906, en horario de lunes a jueves: 9:00 a 17:00Hrs y viernes: 9:00 a 15:00Hrs.

DERECHOS Y DEBERES

Deberes del cliente:

- a. El cliente deberá cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados indicados por Lenor Chile SpA.
- b. Si la certificación aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- c. El cliente debe tomar las medidas necesarias para:
 - i. Realizar evaluaciones, seguimiento, disposiciones para examinar la documentación y registros, además de tener acceso al equipo, ubicaciones, áreas, personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes para el rastreo de sus productos certificados por Lenor Chile SpA.
 - ii. Investigar y tomar acciones de las quejas asociadas a los productos certificados.
 - iii. En caso de ser necesario, permitir la participación de observadores externos (organismo acreditador o ente gubernamental) a sus productos certificados.
- d. Si el cliente emite declaraciones sobre la certificación del producto, éstas deberán tener coherencia con el alcance de la certificación de sus productos;

-
- e. El cliente no deberá hacer mal uso de la certificación de su producto de manera que ocasione mala reputación para Lenor Chile SpA.,. En la misma línea de lo anterior, el cliente no debe realizar ninguna declaración relacionada con la certificación de su producto que Lenor Chile SpA., considere como engañosa o no autorizada;
 - f. Si el cliente entrega 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 contar con la autorización de Lenor Chile SpA.
 - g. Si el cliente hace referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, éste debe informar a Lenor Chile SpA., para así verificar que la información sea real y fidedigna y no contrapone al esquema de certificación utilizado para el producto;
 - h. El cliente cumplirá 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;
 - i. El cliente conservará un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación y conserva dichos registros a disposición del organismo de certificación (Lenor Chile SpA.,) para cuando éste lo solicite. El cliente toma todas las acciones relativas a dichas quejas y a las deficiencias que presenta el producto o los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de certificación y documenta las acciones realizadas;
 - j. El cliente informará a Lenor Chile SpA., de oportunamente sobre los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación;
 - k. El cliente informará a Lenor Chile SpA., oportunamente sobre los cambios de dirección, por ejemplo, cambios en la dirección comercial, dirección de envío y retiro de documentos.
 - l. El cliente informará a cualquier modificación que pudiese sufrir el producto o la materia prima de éste. Esto incluye: cambio de fabricante o dirección del fabricante. Esto último deberá ser evaluado por Lenor Chile SpA., para asegurarse de que el certificado emitido por Lenor Chile SpA., se mantenga vigente.
 - m. El cliente deberá informar cualquier cambio en su condición legal.
 - n. El cliente deberá cumplir siempre con los requisitos de certificación. Esto incluye implementar los cambios cuando son comunicados por el Organismo de Certificación Lenor Chile SpA.

- o. De existir una suspensión, retiro o finalización del proceso de certificación, el cliente deberá dejar de utilizar todo tipo de material publicitario que haga referencia a la certificación emitida por Lenor Chile SpA., y acata las acciones exigidas por el esquema de certificación y cualquier otra medida que lo requiera.
 - p. Si el cliente decide entregar copias de los documentos de certificación, esta reproducción no puede ser parcial; los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
 - q. Si el cliente decide hacer algún tipo de publicidad, éste debe cumplir con lo especificado por Lenor Chile SpA., o con lo indicado en el esquema de certificación.
 - r. El cliente se deberá ceñir a los requisitos que estipula el esquema de certificación en cuanto al uso de las marcas de conformidad a la información relacionada con el producto.
- I. Los certificados emitidos por Lenor Chile SpA., contienen toda la información relativa al proceso de certificación. Para el uso de los certificados el cliente deberá tener en consideración lo siguiente:
- a. Los certificados son únicamente aplicables y utilizados para informar sobre la conformidad del producto incluido en el mismo, en correspondencia con su alcance y vigencia.
 - b. Cuando el organismo de certificación emite un certificado, este solo podrá ser reproducido en su totalidad conforme al documento original.
 - c. En caso de utilizar el certificado para fines publicitarios, se debe hacer referencia de manera clara al producto certificado, su alcance y vigencia.
 - d. El cliente podrá promocionar la certificación de conformidad de Lenor Chile SpA., de la manera que considere conveniente, previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
 - e. En caso de suspensión o cancelación de certificados, el cliente deberá tomar las medidas necesarias para retirar cualquier publicidad realizada y comunicarlo a Lenor Chile SpA.,.
- II. El cliente debe hacer uso de la Marca de Lenor teniendo en consideración lo siguiente:
- a. La Marca de certificación o Sello puede ser utilizada únicamente después de que Lenor haya otorgado la certificación y el cliente haya enviado el diseño para su revisión y aprobación por parte de Lenor. Es necesario seguir este

procedimiento para asegurar que el uso del sello cumpla con los estándares establecidos y refleje con precisión la certificación otorgada.

- b. La Marca de certificación o Sello puede ser aplicada directamente en el producto certificado, de manera clara, y/o en el envase primario, siempre respetando su estructura de diseño.
- c. Cuando se utilice la Marca o Sello para fines publicitarios, es crucial hacer referencia de manera clara al producto certificado, evitando así cualquier posibilidad de confusión.
- d. La Marca o Sello puede ser utilizada en artículos de papelería y anuncios publicitarios que estén directamente relacionados con el producto certificado.
- e. El cliente podrá utilizar la marca o sello de Lenor en sus actividades publicitarias de la manera que considere adecuada, previa presentación, revisión y aprobación por parte del organismo certificador.
- f. El diseño de la marca o sello seguirá las especificaciones determinadas y será creado de manera que evite cualquier intento de falsificación o transferencia indebida.
- g. En caso de que Lenor Chile SpA., pierda su acreditación, los clientes deberán cesar el uso de la marca o sello de certificación.
- h. En caso de suspensión o cancelación de la certificación, el cliente deberá tomar medidas para no incluir y/o retirar el sello de Lenor Chile SpA., de los productos, material publicitario y cualquier otro medio donde haya sido utilizado, además de comunicarlo de inmediato a Lenor Chile SpA.
- i. El uso indebido de la marca o sello de Lenor Chile SpA., por incumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento, será considerado como una violación grave de los compromisos de certificación, lo que requerirá la implementación de medidas correctivas adecuadas.
- j. Lenor se reserva el derecho de emprender acciones legales en caso de que la marca o sello sea utilizado en productos que no estén cubiertos por el certificado emitido como resultado del proceso de certificación.

Derechos del cliente:

- a. El cliente exigirá el cumplimiento de las fechas propuestas por el organismo;
- b. El cliente podrá solicitar información sobre del proceso de certificación;
- c. El cliente recibirá la documentación asociada a la solicitud de certificación;
- d. El cliente estará en conocimiento de los aranceles y tarifas de certificación.

Deberes del Organismo de Certificación Lenor Chile SpA.:

- a. Lenor cumplirá manera continua con todas las disposiciones establecidas en los requisitos de acreditación, que incluyen normas, procedimientos y criterios relacionados;
- b. Lenor cumplirá con las actualizaciones y requisitos complementarios que puedan establecer tanto el organismo acreditador como el ente gubernamental, en el ámbito cubierto por el alcance de acreditación y autorización otorgado;
- c. Las declaraciones de Lenor Chile SpA., acerca de la certificación de productos serán coherentes con el alcance de dicha certificación;
- d. Cuando sea relevante, proporcionar acceso a los documentos que ayuden a comprender el grado de independencia e imparcialidad de Lenor Chile SpA., con respecto a sus entidades afiliadas;
- e. conservará la documentación asociada a los certificados emitidos en el ámbito de la Certificación por un período no inferior a cinco (5) años, a menos que disposiciones legales exijan un plazo mayor;
- f. Lenor Chile SpA., deberá demostrar que se mantiene la competencia técnica para llevar a cabo las actividades acreditadas;
- g. Lenor Chile SpA., deberá informar, a solicitud, el alcance preciso de la acreditación, lo que incluye, en caso necesario, las actividades suspendidas;
- h. En caso de suspensión o retiro de la acreditación, Lenor Chile SpA., deberá informar a los clientes sobre esta situación y las posibles consecuencias asociadas;
- i. Lenor Chile SpA., deberá asegurarse de mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente;
- j. Lenor Chile SpA., deberá proporcionar servicios de certificación a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de la autorización y/o acreditación, sin discriminación alguna;
- k. Lenor Chile SpA., proporcionará a sus clientes información detallada sobre los esquemas de certificación, lo que incluye los procedimientos de evaluación, las normativas y los procesos para la concesión, mantenimiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación (certificado de aprobación), así como para la suspensión, retirada o denegación de la certificación (informe de rechazo);
- l. Lenor Chile SpA., deberá informar a los clientes sobre los resultados de sus evaluaciones una vez concluido el proceso de certificación;
- m. Lenor Chile SpA., deberá contar con disposiciones documentadas, como seguros o reservas, para cubrir las responsabilidades legales derivadas de sus operaciones;
- n. Lenor Chile SpA., deberá informar sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.