



Oferta marco de colaboración para: Proceso de emisión de distintivo "Espacio Protegido"

Preparado para: Feneval



Fecha: 11.06.20
Oferta nº: 5343326
Revisión nº: 0

Contacto: Juan Luis Barahona
Teléfono: +34 914472873
Email: jlbarahona@feneval.com



**Add value.
Inspire trust.**

**Más valor.
Más confianza.**

Contenido

1. PRESENTACIÓN TÜV SÜD EN ESPAÑA.....	3
2. OBJETO DE LA OFERTA.....	4
3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO-METODOLOGÍA	5
4. HERRAMIENTAS Y SISTEMAS DE SOPORTE.....	8
5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE.....	9
6. CONDICIONES PARTICULARES EN RELACIÓN CON LA PRESENTE OFERTA.....	9
7. PLAZO DE VALIDEZ	11

	Preparado por:	Revisado por:
Nombre	Isabel Morillas Pernías	Luis María Pérez-Serrano
Cargo	Business Unit Manager	Director Car Business Services
E-mail	Isabel.Morillas@tuv-sud.es	LuisMaria.PerezSerrano@tuv-sued.de
Telf. Móvil	+34 672 474 010	+34 654 19 16 96
Firma		
Fecha	11.06.2020	11.06.2020

1. Presentación TÜV SÜD en España

Más valor. Más confianza.

TÜV SÜD es un proveedor líder internacional de soluciones de alta calidad, seguridad y sostenibilidad especializado en ensayos, inspecciones, auditorías, certificación, consultoría y formación. Con más de 24.000 empleados en 1.000 ubicaciones en todo el mundo, TÜV SÜD cuenta con acreditaciones en Europa, América, Asia, África y Oriente Medio. Al ofrecer soluciones objetivas a sus clientes, TÜV SÜD añade valor tangible a las empresas, consumidores y medio ambiente.

En España, TÜV SÜD cuenta con más de 1400 profesionales y una amplia red de más de 70 centros repartidos por el país entre delegaciones e ITV.

TÜV SÜD ATISAE ofrece todos los servicios de evaluación de la conformidad en diferentes sectores como el **industrial**, con la realización de inspecciones en diferentes ámbitos para verificar el cumplimiento de los reglamentos de Seguridad Industrial y de directivas europeas, el sector ITV con la realización de Inspecciones Técnicas de Vehículos, el **medioambiental** que engloba inspecciones y ensayos medioambientales, el sector **certificación de sistemas de gestión y RSC** con la realización de auditorías en diferentes ámbitos. También cuenta con la división de **Car Business Services** que ofrece servicios globales para el sector de la automoción, desde consultoría y coaching, hasta formación, remarketing y servicios de atención al cliente.

TÜV SÜD Iberia presta todos aquellos servicios no reglamentarios y voluntarios de **asistencia técnica** que incluyen consultoría, asesoría y formación en **seguridad de procesos, REACH y seguridad de productos químicos, calidad, control técnico en la construcción, energía, parques de ocio y ensayos como laboratorio industrial**. También **transformación digital, consultoría, controles y ensayos de productos de consumo y seguridad alimentaria** y la **consultoría y auditorías** en diferentes ámbitos de **los sistemas de gestión y RSC**. Asimismo, a través de Geotecnia 2000, miembro de TÜV SÜD, realiza estudios geotécnicos y geológicos para edificación y obra civil, así como la caracterización y descontaminación de suelos contaminados.

TÜV SÜD AMT proporciona los servicios de metrología (calibración de equipos y verificaciones como organismo autorizado de verificación metrológica en varios campos) y de certificación de sistemas de gestión.

TÜV SÜD persigue la ética y la integridad, las evaluaciones independientes, así como la transparencia de nuestros servicios, garantizando la sostenibilidad de los negocios.

2. Objeto de la Oferta

Para recuperar la actividad en el ámbito del ecosistema de automoción (encontrándose las compañías de Rent a Car en éste) es necesario tomar todas las medidas a nuestro alcance para proporcionar la confianza al consumidor de que las instalaciones están protegidas frente al contagio.

Solo así conseguiremos devolver la confianza de los consumidores. La apertura de los distintos centros debe realizarse en las condiciones óptimas de seguridad y protección, para que el proceso de alquiler de vehículos sea completamente seguro para el consumidor.

Ahora es el momento de prepararse, siguiendo el ejemplo de otros países que ya han definido sus protocolos de seguridad en diversos sectores, como el turismo, transportes colectivos o centros de enseñanza.

Sirva como ejemplo el caso de Singapur donde TÜV SÜD ya realiza las auditorías siguiendo el protocolo definido por su gobierno para otorgar la certificación “SG Clean”.

Feneval quiere recuperar la confianza de los consumidores a través de su distintivo de “Espacio Protegido”, que ofrece a todos sus asociados finales en España [es decir a las empresas miembros de las Asociaciones de ámbito provincial y autonómico, así como de la Asociación Nacional Empresarial de Alquiler (ANEVAL) que constituyen sus asociados directos]. También ofrece la posibilidad de obtener el sello para compañías de Rent A Car no integradas en Feneval, previa autorización de Feneval.

Feneval se reserva el derecho a no admitir en su programa de obtención del sello a compañías no asociadas a Feneval.

Dicho distintivo sería emitido por Feneval, con el asesoramiento técnico de TÜV SÜD. El objetivo es crear un proceso de emisión sólido, que asegure la correcta comprensión del protocolo, mediante formación, y recoja el compromiso que en este ámbito los asociados adquieren.

Los asociados finales asumen la responsabilidad de adoptar todas las medidas necesarias en sus instalaciones, cumpliendo así con su voluntad de proporcionar la máxima protección tanto a sus clientes como a sus empleados.

El proceso se complementa con la realización de una muestra de auditorías para la verificación de dicho compromiso.

Para proporcionar mayor seguridad al mercado, Feneval solicita la colaboración de expertos de máximo nivel como TÜV SÜD, quien atesora una larga trayectoria en automoción, desde marcas hasta compañías e instalaciones de Rent a Car, tanto en consultoría de procesos, como en certificaciones de seguridad tales como en ISO 9001. En la actualidad TÜV SÜD dispone de 574.000 certificados válidos en todo el mundo.

En consonancia con lo descrito, el objeto de la oferta es, dentro del proceso de emisión del distintivo definido por Feneval, la formación en los centros de , la comprobación de que han efectuado cada una de las etapas del proceso descrito, comprometiéndose a cumplir lo que se describe en el punto 3 a continuación.

3. Organización del Servicio-Metodología

Nuestra propuesta se basa en establecer una metodología con la máxima calidad para la obtención del Sello "Espacio Protegido" para la red asociada y no asociada a FENEVAL basado principalmente en la guía emitida por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en concreto "Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2", para empresas de autocares turísticos, Rent a Car, transporte por cable y transporte turístico acuático.

Este documento de Directrices y Recomendaciones ha sido elaborado por el Comité de Técnicos constituido por el ICTE en colaboración con la Confederación Española de Transporte en Autobús (CONFEBUS), FENEVAL, CANTUR y empresas del sector, y consensado con la Asociación Española de Servicios de Prevención Laboral (AESPLA), PRLInnovación, y con los sindicatos CCOO y UGT. Coordinado por la Secretaría de Estado de Turismo, las Comunidades Autónomas y la FEMP.

Más allá de las directrices establecidas en el anterior documento, Feneval podrá añadir aquellos requisitos o estándares que considere oportunos. Como ejemplo de organizaciones que han emitido protocolos de actuación, dentro del ámbito de automoción, podemos enumerar (dentro del ámbito de automoción) a FACONAUTO, ANFAC, SERNAUTO, CONEPA, CETRAA, al cual se podrá añadir todos aquellos requisitos o estándares que Continental Automotive estime oportunos.

Los protocolos de seguridad ante el COVID 19 se basan en tres aspectos fundamentales:

1. **Seguridad de las personas:** Empleados y clientes, necesitan la certeza de que se han tomado todas las medidas necesarias para velar por su seguridad frente al virus, y que se ha definido el proceso para su aplicación, comprometiéndose a su cumplimiento de forma sostenida en el tiempo. Solo así transmitiremos la confianza necesaria para que se sientan seguros en el entorno del centro de alquiler.
2. **Seguridad de los procesos:** Las operaciones de alquiler deben someterse a examen frente a la amenaza del virus, motivo por el cual se hace necesario incluir en el protocolo una exhaustiva revisión de aquellos procesos susceptibles de contagio o transmisión, afectando a las zonas comunes de alquiler del vehículo, recepción del vehículo o la desinfección de cada vehículo después de un uso, por poner algunos ejemplos.
3. **Seguridad en medidas de higiene:** El protocolo presta igualmente atención al modo de higienización del centro de alquiler mediante la aplicación de las técnicas más efectivas disponibles en el mercado para asegurar la

desaparición del virus en ambiente y objetos. Así mismo se ha de verificar que dichas técnicas, así como los productos a utilizar no atentan contra la salud en modo alguno.

En búsqueda de proporcionar seguridad sobre la aplicación de las medidas exigidas en este protocolo, TÜV SÜD ATISAE se responsabilizará, dentro del proceso de emisión del distintivo definido por Feneval, de la formación de los centros de su red de asociados (o no asociados que deseen adquirir el servicio finales (en adelante, los "centros" y la comprobación de que han efectuado cada una de las etapas del proceso descrito.

El proceso definido se basa en los siguientes principios:

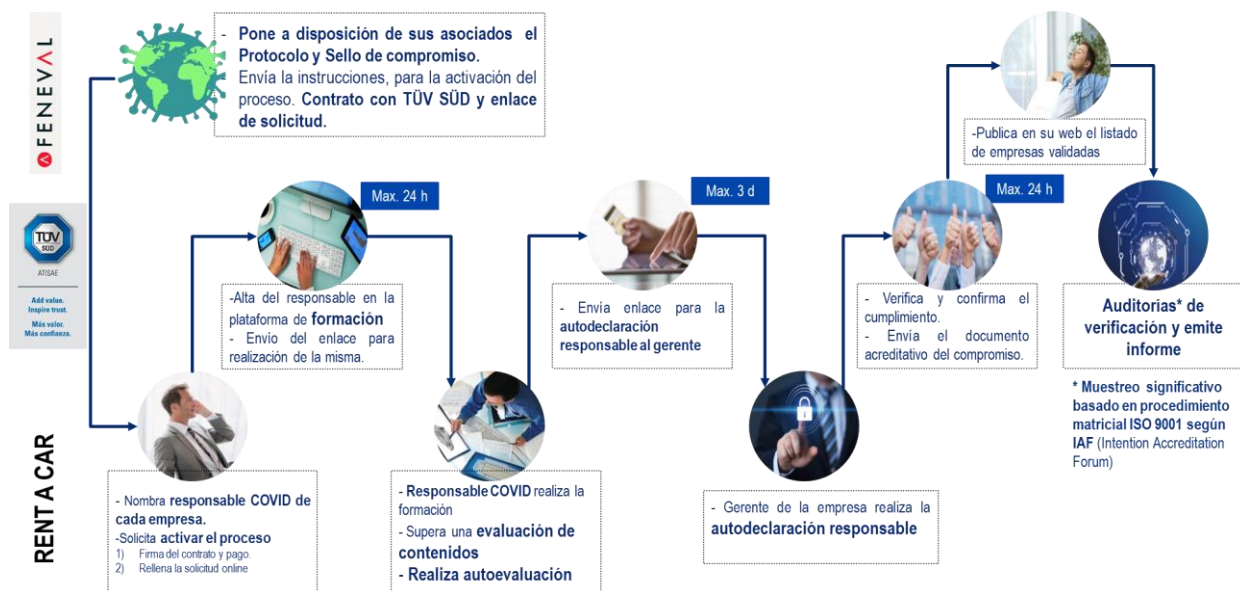
1. **Inicio del proceso:** Este punto será realizado a través de la página web de Feneval. Las compañías de alquiler accederán al formulario de solicitud, y deberán adjuntar el contrato con TÜV SÜD ATISAE firmado, y realizar el pago en el momento de la solicitud. El modelo de contrato lo encontrarán adjunto en la página de solicitud, al mismo deberán adjuntar una copia igualmente visada de la presente Oferta, ya que será a todos los efectos parte del Contrato con cada compañía.
2. **Nombramiento de "Responsable COVID":** Todos los centros deberán nombrar a una persona responsable de implantar y aplicar todas las medidas necesarias para el cumplimiento del protocolo de protección definido.
3. **Formación:** Todos los centros que soliciten acogerse a este protocolo deberán recibir una formación para asegurar la correcta interpretación y entendimiento de dicho protocolo. Esta formación será facilitada al "Responsable COVID" definido anteriormente.
4. **Evaluación de contenidos:** El Responsable COVID deberá superar una evaluación de la formación que sirva como medio para asegurar la correcta comprensión del contenido impartido.
5. **Autoevaluación:** El Responsable COVID deberá firmar una Autoevaluación de todos los puntos relevantes del protocolo, comprometiéndose a implantar las medidas necesarias en el centro para dar cumplimiento a los mismos.
6. **Autodeclaración Responsable:** El Gerente del centro deberá firmar una Autodeclaración Responsable, confirmando y comprometiéndose al cumplimiento de todo lo expuesto por su Responsable COVID y remitirla a TÜV SÜD ATISAE.
7. **Emisión de etiqueta "Espacio Protegido":** Se emitirá una etiqueta numerada, personalizada e intransferible para el centro que haya realizado el proceso de validación correctamente. Esta etiqueta podrá exhibirla en la instalación y páginas web, siempre que mantenga su validez, y que Feneval le conceda el permiso para ello. Dicha etiqueta proporcionará una prueba de que el centro se ha formado y comprometido a mantener sus

instalaciones protegidas frente a COVID19, habiéndose comprometido a prepararlo y a poner en marcha todas las medidas que en el procedimiento se describen.

8. **Auditorías de validación:** Se realizará un muestreo representativo para comprobar y validar el compromiso de los centros de alquiler. Todos los centros aceptan que la exhibición del distintivo estará condicionada a la superación de la auditoría de forma satisfactoria. En caso contrario, se podría tomar medidas por parte de Feneval que podrían derivar en la retirada del distintivo a los centros. El cálculo del muestreo del presente presupuesto está basado en el documento del International Accreditation Forum “IAF MD 1:2018” de obligado cumplimiento para las selecciones de muestreos en las certificaciones de sistemas de gestión como son las certificaciones bajo normativas ISO 9001 e ISO 14001. En auditorías de certificación inicial, la muestra a auditar será la raíz cuadrada del número de centros que componen la población.

9. **Informe de validación del proceso de emisión:** TÜV SÜD ATISAE emitirá un informe a Feneval con el resultado obtenido en el muestreo de las auditorías. Feneval podrá tomar las medidas oportunas según las indicaciones recibidas. TÜV SÜD no será responsable en ningún caso de las decisiones derivadas del informe, ni de las consecuencias que estas decisiones puedan tener, ni para los centros de alquiler, ni para los consumidores.

A continuación, se muestra una imagen explicativa del flujo definido:



TÜV SÜD ATISAE se compromete al cumplimiento de las siguientes actividades:

- **Gestión del flujo de emisión:** Registro de solicitudes y seguimiento del flujo hasta completar todos los puntos de control definidos en la imagen anterior (ver flujo definido).

- **Formación a los centros:** Se realizará una formación específica por vía telemática para facilitar a los centros asociados el entendimiento e interpretación del protocolo.
- **Numeración de etiqueta:** Los distintivos tendrán una numeración inteligente que será única para cada compañía.
- **Emisión y envío del distintivo:** Se creará el documento acreditativo de haber realizado la formación, asumido la responsabilidad a través de la doble firma, y del compromiso establecido para la emisión de dicha etiqueta.
- **Creación de listado de centros validados:** TÜV SÜD facilitará a Feneval un listado con todos los centros validados para la emisión del distintivo. Feneval se compromete a poner a disposición de los consumidores este listado a través de su página web. Los consumidores podrán consultar dicho listado para realizar la comprobación de la validación de las instalaciones pertenecientes a la compañía asociada en cuestión.
- **Realización de auditorías remotas:** Se realizará un muestreo representativo para comprobar el cumplimiento del compromiso adquirido por parte de los centros. El distintivo tendrá una fecha de caducidad de 6 meses. Pasada dicha fecha, el centro tendría que renovar el distintivo (proceso de renovación pendiente de definir) o retirar su exhibición tanto física como digital.
- **Realización de informe final con resultado de auditorías:** TÜV SÜD ATISAE se compromete a la realización de un informe final, donde se recogerá el resultado de las auditorías. Este informe llevará asociado una recomendación a Feneval sobre el mantenimiento del distintivo. TÜV SÜD ATISAE no se responsabiliza de las acciones que Feneval pueda realizar tras la emisión de este informe, ni del proceso de mantenimiento posterior del distintivo.

4. Herramientas y Sistemas de soporte

Para el cumplimiento del flujo de emisión, TÜV SÜD ATISAE pondrá a disposición de Feneval y los centros asociados las siguientes herramientas que facilitarán la realización del proceso de manera totalmente digitalizada:

- **Plataforma de Formación:** TÜV SÜD facilitará la plataforma formativa, **IFORMALIA**, que proporcionará las máximas garantías del cumplimiento de este requisito. Se podrá realizar un seguimiento exhaustivo de todas las personas que realicen el curso, y del resultado de la evaluación de contenidos. Esta plataforma mantendrá el registro de todos los alumnos y sus resultados, y permitirá la trazabilidad con el resto del flujo.
- **Plataforma para la activación del proceso y firmas de Autoevaluación y Autodeclaración responsable:** TÜV SÜD utilizará la plataforma de **SURVEY MONKEY** para la realización de estos puntos del proceso. La propuesta del uso de esta plataforma es por la posibilidad de personalización, agilidad del proceso, sencillez y trazabilidad que proporciona dicha plataforma.

- **Auditorías Remotas:** para las auditorías remotas, TÜV SÜD propone el uso de 2 herramientas propias. **BLUE NOW** para la realización de las conexiones remotas por parte de los centros asociados y **ASERTA** para la gestión de las evidencias y observaciones derivadas de dicha auditoría.

Todos los costes derivados del uso de las herramientas anteriores serán asumidos por TÜV SÜD.

5. Prevención de riesgos laborales y medio ambiente

La propiedad, o en quien deleguen, deberá comunicar los riesgos específicos existentes en el ambiente y/o en lugares, equipos e instalaciones donde se llevarán a cabo los trabajos, así como las medidas de prevención, protección y las medidas en caso de emergencia adoptadas incluidas en las disposiciones pertinentes, en virtud de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales. El cumplimiento del protocolo establecido por Feneval y/o la emisión del Certificado "Espacio Protegido" no eximen en modo alguno a cada centro asociado del cumplimiento de sus obligaciones de Prevención de Riesgos Laborales, sin que pueda entenderse la emisión de dicho Certificado como una acreditación de que dichas obligaciones legales se están cumpliendo.

Con el fin de dar cumplimiento a las posibles obligaciones en materia Medioambiental que pudieran existir en la empresa, rogamos que con la aceptación de la oferta remitan las especificaciones que pudieran existir al respecto. En caso de realizar los trabajos sin haber recibido dicha información, TÜV SÜD ATISAE, S.A.U. no se haría responsable de los trastornos que pudieran ocasionarse por esta circunstancia.

6. Condiciones particulares en relación con la presente oferta

La aceptación de la presente oferta implica el reconocimiento de las condiciones siguientes:

1. La aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación de TÜV SÜD ATISAE SAU (en adelante, "TSA") para la prestación de servicios no regulados de realización de pruebas, controles, ensayos, asesoramiento y dictámenes de expertos que se adjunta como Anexo III.
2. Si el cliente no estuviese de acuerdo con los servicios suministrados, TSA dispone de un procedimiento (GG.21) mediante el cual, el cliente podrá ejercer sus derechos y exponer todos los motivos para la disconformidad.
3. Que autoriza a TSA el tratamiento de los datos personales incluidos en esta oferta, incluida la cesión de los mismos, en los términos recogidos en el Aviso de Privacidad que se adjunta como Anexo II a la presente y con los límites derivados de la legislación vigente en cada momento.
4. TSA y su personal se acoge, aplica y exige el cumplimiento de buenas prácticas conforme a la responsabilidad social corporativa y a su código ético.
5. Que el servicio solicitado a TSA no es de comprobación de cumplimiento normativo, sino de comprobación de la adhesión de las compañías finales a un protocolo concreto realizado por Feneval, sin que se le pueda reclamar a TSA responsabilidad por el alcance o contenido de dicho protocolo, ni responsabilidad civil por el contenido del mismo.



6. Que la presente oferta se emite, tanto para Feneval como para todas aquellas compañías finales que posteriormente se adhieran a la misma, quienes estarán sujetos por todos los términos y condiciones de la misma.
7. Le informamos que a la finalización de la prestación del servicio podríamos ponernos en contacto con Ud. con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción.

7. Plazo de validez

Esta oferta marco es válida durante 6 meses desde su fecha de emisión.

Agradeciendo muy sinceramente las atenciones recibidas, así como la confianza que tienen depositada en nuestra Sociedad, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente,

Fecha: 11.06.2020

TÜV SÜD ATISAE, S.A.U.

Nombre: Isabel Morillas Pernías

Cargo Responsable de Consultoría



Nombre: Luis María Pérez Serrano

Cargo: Director Car Business Services



ANEXO I

ACEPTACIÓN DE LA OFERTA MARCO DE COLABORACIÓN

Feneval acepta la oferta 5343326 emitida por la empresa TÜV SÜD ATISAE, que contempla la prestación de los servicios indicados en la misma. La aceptación de la oferta o la emisión de cualquier tipo de pedido implica la aceptación íntegra y expresa de los Términos y Condiciones de Contratación que rigen todos los servicios ofrecidos por TÜV SÜD ATISAE. En caso de que Feneval emita un pedido, deberá en cualquier caso i) enviarnos la oferta firmada o ii) hacer referencia en su pedido a la numeración de la presente oferta de TÜV SÜD ATISAE.

Antes de firmar debe leer la información sobre protección de datos que se presenta en Anexo II de la presente oferta. Le solicitamos su consentimiento para que los datos personales del firmante y de Feneval puedan ser utilizados para remitirle comunicaciones comerciales por cualquier medio (entre otros, correo postal, correo electrónico y SMS), sobre los productos y servicios prestados por TSA:

Acepto recibir comunicaciones comerciales por parte de la Compañía

En _____, a _____ de _____ de 20____

Firmado y sellado por CLIENTE.

En representación de la misma: D/Dña. _____

REMITIR A:

TÜV SÜD ATISAE
Ronda de Poniente, 8, 1ºD, Tres Cantos. 28760, Madrid
A/A Salvador López Pulpón
Mail: salvador.lopez@tuv-sud.es
Tfno: 91 806 10 80

ANEXO II: AVISO DE PRIVACIDAD

Responsable del tratamiento

TÜV SÜD ATISAE, S.A.U. (en adelante, la "Compañía")

CIF: A28161396

Avda. de los Artesanos, 20 28760 – Tres Cantos (Madrid)

918061720 - ldpc@tuv-sud.es

1. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

La Compañía trata los datos personales recogidos en la presente solicitud y los que facilite o se generen como consecuencia de la prestación del servicio de inspección con las siguientes finalidades:

- Gestionar y ejecutar la contratación del servicio que se describe en la Clausula 2 de la presente Oferta, así como el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la normativa aplicable en cada momento vigente.
- En el caso de que preste su consentimiento, con la finalidad de enviarle comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de la Compañía descritos en la web www.tuv-sud-atisae.es/tsa/tuev-sued-en-espana-y-portugal

Salvo que se indique expresamente lo contrario, los datos solicitados son obligatorios para la prestación del servicio solicitado, por lo que su negativa a facilitarlos impedirá la realización del mismo.

2. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales se conservarán durante los plazos exigidos por las distintas normas aplicables, entre ellas las descritas en el punto 3 de este aviso, que con carácter general son de diez años. Los datos tratados con fines de publicidad serán conservados hasta que usted revoque su consentimiento.

3. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Sus datos únicamente serán comunicados por la Compañía a los órganos competentes en materia fiscal, así como a aquellos que puedan requerirlo por una norma jurídica u otros organismos que lo requieran para el correcto cumplimiento de la Oferta de conformidad con la normativa tributaria u otra legislación de aplicación necesaria como pudiera ser la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria y su desarrollo reglamentario u otra normativa aplicable. Fuera de estos supuestos, la Compañía no comunicará sus datos personales a ningún tercero.

4. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de los datos personales?

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es la ejecución del contrato para la prestación de los servicios descritos en la Cláusula 2 de la presente Oferta.

En relación con las comunicaciones a terceros de sus datos personales a terceros, la legitimación es el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normativa aplicable.

Por último; el envío de comunicaciones comerciales se basa en el interés legítimo de la Compañía en hacerlo, así como en el consentimiento del interesado. En caso de que dé su consentimiento al tratamiento de datos con fines comerciales, sus datos sí podrían ser cedidos a otras compañías del grupo TÜV SÜD ATISAE, S.A.U. en España con objeto de informarle de los sobre productos y servicios de la Compañía.

5. ¿Cuáles son sus derechos?

En cualquier momento, podrá oponerse a seguir recibiendo avisos sobre el vencimiento del plazo de su inspección reglamentaria, así como solicitar confirmación sobre si sus datos personales están siendo tratados por nuestra Compañía y, en caso afirmativo, acceder a los mismos. Asimismo, puede solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sea necesarios para los fines para los que se recogieron.

Asimismo, en determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Usted también podrá oponerse al tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias. La Compañía dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. Por último, cuando sea procedente, se podrá ejercitar el derecho de portabilidad para obtener los datos en formato electrónico o que se transmitan los mismos a otra entidad.

Para ejercitar los citados derechos, deberá dirigir un escrito a cualquiera de las siguientes direcciones:

- Por carta a la dirección: Av. Artesanos, 20. 28760 – Tres Cantos (Madrid).
- Por correo electrónico a ldpc@tuv-sud.es

Por último, se le informa de su derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que tenga conocimiento o considere que un hecho pueda suponer un incumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Anexo III: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE TÜV SÜD ATISAE SAU (EN ADELANTE, "TSA") PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO REGULADOS DE REALIZACIÓN DE PRUEBAS, CONTROLES, ENSAYOS, ASESORAMIENTO Y DICTÁMENES DE EXPERTOS.

1 General. -

1.1 TSA es una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos tales como la realización de dictámenes de expertos, ensayos, controles, servicios de laboratorio/mediciones, asesoramiento y planificación, e impartición de cursos de formación especializados, y al desarrollo de servicios y productos relacionados con las nuevas tecnologías (en adelante los "Servicios").

1.2 Para la realización de un pedido, el cliente deberá aceptar los Términos y Condiciones Generales de TSA y la tarifa de precios vigente en cada momento. Con carácter general, salvo confirmación expresa y escrita en contrario por representantes debidamente apoderados de TSA, la misma no aceptará términos y condiciones generales de contratación con clientes que no sean los presentes.

1.3 Los acuerdos complementarios, promesas y demás declaraciones realizadas por empleados de TSA o expertos autorizados por TSA, sólo se considerarán vinculantes si se confirman expresamente por escrito por representantes debidamente apoderados por TSA. Esta disposición también será de aplicación a cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones Generales.

2 Cumplimiento contractual. -

2.1 TSA tendrá derecho a decidir, en términos razonables, la metodología o tipología de investigación o evaluación a efectuar en la prestación de los Servicios, salvo pacto expreso por escrito en contrario siempre que la legislación aplicable en cada momento lo permita. TSA deberá prestar los Servicios de conformidad con las buenas prácticas de mercado y, salvo pacto expreso por escrito en contrario, en los formatos habituales de TSA. Igualmente, salvo pacto expreso por escrito en contrario, TSA no asumirá responsabilidad alguna respecto de los programas empresariales y la normativa de seguridad en la que se basen los ensayos y controles de los mismos.

2.2 TSA podrá subcontratar o ceder a terceros, la ejecución de los Servicios y/o trabajos sin necesidad de notificarle tal circunstancia al cliente.

2.3 El alcance de los Servicios se definirán por escrito cuando se efectúe cada pedido. Si, en el contexto de ejecución de los mismos fuera necesario modificar o ampliar su ámbito, dicha modificación o ampliación deberá acordarse previamente entre TSA y el cliente por escrito. En estos casos, éste último podrá resolver el contrato anticipadamente sin perjuicio del pago de

los honorarios a TSA que se hubieran devengado hasta esa fecha.

3 Plazos, incumplimiento, imposibilidad de ejecución. -

3.1 Los plazos para la ejecución de los Servicios sólo serán vinculantes si así se hubiera acordado expresamente por escrito como condición esencial para el cliente.

3.2 En el caso de que TSA exceda el plazo previsto de ejecución de los Servicios y estuviese obligada expresamente a cumplirlo, el cliente podrá reclamar una indemnización por los daños acaecidos como consecuencia de dicho retraso por un importe del equivalente al 1% de los honorarios convenidos por cada semana de retraso, hasta un total del 25%. Las demás reclamaciones por daños se regirán por lo dispuesto en la Condición 5.

3.3 Si, en caso de retraso en la ejecución de los Servicios, el cliente concediera una prórroga razonable para la ejecución de los mismos y TSA, no obstante, tampoco cumpliera dentro de la prórroga, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato y, si TSA fuera responsable del incumplimiento, a pedir una compensación por daños y perjuicios en aplicación del art. 1124 del Código Civil.

4 Garantía. -

4.1 La garantía de TSA sólo cubre los servicios que se le hayan encargado expresamente, de acuerdo con lo establecido en la Condición 2.1. Por lo tanto, queda excluida, la garantía relativa al estado y funcionamiento global de las plantas de los clientes en las que estén localizados los elementos inspeccionados. En particular, TSA no asumirá ninguna responsabilidad por el diseño, los materiales y la construcción de las plantas examinadas, a menos que estas cuestiones se incluyan expresamente por escrito en el contrato e incluso, en tal caso, no se restringirá, ni asumirá la garantía y la responsabilidad legal del fabricante o constructor.

4.2 Toda garantía ofrecida por TSA conllevará únicamente la ejecución correctiva de un Servicio adicional complementario, dentro de un plazo de tiempo razonable. Si dicho Servicio correctivo no fuera suficiente para el cliente, o de forma injustificada TSA se negara a llevarlo a cabo o lo retrasara sin justificación, el cliente tendrá derecho a rebajar los honorarios de los Servicios objeto del contrato o/a resolver el contrato el mismo, a su elección.

4.3 Sin perjuicio de los contratos celebrados con consumidores que se regirán por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias ("LGDCU"), para las reclamaciones en las que se exija la prestación de Servicios complementarios, será de aplicación el art. 1490 del Código Civil.

5 Responsabilidad. -

5.1 TSA cuenta con un seguro de Responsabilidad Civil adecuado a su actividad profesional según la normativa vigente. La Compañía solo responderá por daño emergente (excluyendo lucro cesante) en caso de dolo o negligencia grave y únicamente en el supuesto de incumplimiento de una obligación esencial (en adelante la "obligación esencial") y con los límites que se prevén en la condición siguiente.

5.2 Si, en virtud de la condición 5.1 anterior, TSA fuera responsable, su responsabilidad se limitará, como cantidad máxima en cada caso a la suma de 3.000.000 €, importe de la cobertura de su actual Póliza de Responsabilidad Civil, la cual no podrá reducirse durante la vigencia de la relación contractual.

5.3 En el caso de reclamaciones por daños según la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos, debido a la manipulación, y particularmente el transporte, de sustancias radioactivas en virtud de un dictamen emitido por TSA para realizar dichas actividades fuera de centrales nucleares, TSA solo será responsable hasta el importe asegurado en cada siniestro. Cualquier otra responsabilidad de TSA se regirá por la condición 5.1 de este documento y quedará excluida del mismo.

5.4 TSA no será responsable de los daños causados por el incumplimiento de una obligación contractual no esencial.

5.5 Se consideran "obligaciones contractuales esenciales" aquellas que protegen los intereses jurídicos del cliente y que son esenciales para el buen fin del contrato, y por tanto por su contenido y finalidad, debe garantizarse específicamente al cliente.

5.6 En los supuestos de daños personales o para la salud, TSA sólo será responsable en los casos en que incurra dolo o negligencia grave y con los límites que marque la Ley o los Tribunales en su caso.

5.7 Cuando un cliente presente una reclamación en virtud de este contrato, deberá informar sin demora a TSA por escrito sobre los posibles daños imputables a la misma.

5.8 La exclusión o limitación de las reclamaciones por daños contra TSA incluye también las reclamaciones frente a trabajadores, equipo directivo, colaboradores, consultores, expertos, agentes o demás personal auxiliar con el que TSA cuente para la prestación de los servicios (en adelante "Auxiliares").

5.9 Exceptuando los casos indicados en la condición 5.6, las reclamaciones por daños causados a clientes que no tengan la condición de consumidores, prescribirán al cabo de un año de conformidad con el art. 1968 del Código Civil.

5.10 Independientemente de lo dispuesto en las condiciones 5.1 a 5.9, el cliente está obligado a contratar un seguro estándar para daños directos o indirectos que cubran su responsabilidad.

6 Condiciones de pago, precios. -

6.1 A menos que se acuerde explícitamente un precio fijo u otra base de cálculo, los Servicios se facturarán en función de los honorarios vigentes en el momento de su prestación.

6.2 Se podrán exigir pagos por adelantado razonables y se podrán emitir facturas parciales por los servicios ya prestados. No es necesario que las facturas parciales se designen como tales. La recepción de una factura no significa que TSA haya facturado el pedido en su totalidad.

6.3 A menos que se acuerde lo contrario, el importe facturado de acuerdo con la condición 6.2 y/o la factura final después de la aceptación del Servicio será exigible a la fecha de la factura.

6.4 La remuneración facturada estará sujeta al IVA, al tipo reglamentario aplicable. El importe el cual se establecerá por separado en la factura al tipo aplicable.

6.5 Las objeciones a las facturas deberán presentarse por escrito a TSA en un plazo de 14 días naturales después de la recepción de la misma, indicando los motivos del reparo.

6.6 El Contratista se reserva el derecho a hacer un cargo de cancelación para el caso de que el Cliente

cancelara o retrasara un servicio encargado. Se cargará un 10% del importe total.

En caso de cancelación por parte del Cliente, una vez iniciados los trabajos por el Contratista, éste tendrá derecho a cobrar del Cliente los gastos en los que haya ya incurrido, así como la parte proporcional de los honorarios pactados correspondientes a los servicios ya realizados.

7 Confidencialidad, Copyright, Protección de Datos. -

7.1 TSA tendrá derecho a copiar y archivar los documentos presentados para su revisión que sean necesarios para el cumplimiento del Servicio.

7.2 Si en el ámbito del desempeño contractual se preparan dictámenes de expertos, resultados de pruebas, cálculos y similares, protegidos por copyright, TSA concederá al cliente un derecho de uso simple, no transferible. Esta transferencia de copyright no incluye explícitamente la de otros derechos; en concreto, el cliente no tendrá podrá modificar, procesar o utilizar los dictámenes de expertos, resultados de pruebas, ni cálculos obtenidos como consecuencia de los Servicios con terceros. Toda publicación o reproducción con fines comerciales requerirá autorización previa por escrito de TSA.

7.3 Ni TSA, ni sus Auxiliares podrán revelar o utilizar sin autorización previa, expresa y escrita, ninguna información relativa al cliente o a su negocio de la que tengan conocimiento como consecuencia de la prestación de los Servicios que tengan el carácter de confidenciales.

7.4 TSA almacenará, procesará y utilizará los datos personales del cliente para la adecuada implementación del pedido y para los fines legítimos de acuerdo con el artículo 6 del Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679 (RGPD). A estos efectos, TSA también utilizará los sistemas automatizados de tratamiento de datos. Con el fin de cumplir los requisitos de protección de datos indicados en el citado RGPD, TSA tomará medidas técnicas y de organización para garantizar la seguridad de sus datos y de las operaciones de tratamiento de los mismos. Los empleados encargados del tratamiento de dichos datos estarán vinculados por lo dispuesto en el RGPD y cumplirán estrictamente toda la normativa que resulte de aplicación. Asimismo, puede consultar más

información sobre protección de datos en nuestra página web <https://www.tuv-sud.es/es-es/proteccion-de-datos>.

8 Jurisdicción, Lugar de cumplimiento, legislación aplicable. -

8.1 Siempre que se cumplan los requisitos previos establecidos en el artículo 55 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, el lugar de jurisdicción para la resolución de las reclamaciones por ambas partes contractuales será el domicilio de TSA, salvo los casos en los que el cliente tenga la condición de consumidor, en los cuales será Juez competente el del domicilio de éste último en el momento de la prestación de los Servicios.

8.2 En el caso de no establecerse lo contrario en la contratación de los Servicios, el lugar de ejecución de los mismos será el domicilio de TSA, salvo en los que el cliente tenga la condición de consumidor.

8.3 Las presentes condiciones generales, así como cualquier otro documento contractual suscrito entre TSA y sus clientes, se regirán e interpretarán exclusivamente con arreglo a la legislación española común. No será de aplicación ninguna disposición sobre conflicto de leyes, ni la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, salvo que por imperativo legal resulten de aplicación.

9 Ámbito de Aplicación, Varios. -

9.1 Estos Términos y condiciones comerciales generales se aplicarán a las empresas y comerciantes que no cumplan con la definición de consumidores del art. 3 de la LGDCU, salvo que expresamente y por escrito se acuerde lo contrario.

9.2 Si el cliente pertenece al grupo de personas y entidades definidas en el artículo 3 de la LGDCU como consumidores, no serán de aplicación las condiciones 4.3, 5.9 y 8.2, y los plazos para la ejecución de los Servicios serán vinculantes para TSA, siendo esto una excepción de lo establecido en la condición 3.1

Condiciones Generales de Contratación TÜV SÜD España – GCG Rev.2 Marzo 19