

CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

- 1.- CNTA – Centro Nacional de Tecnología y Seguridad Alimentaria
- 2.- CONDICIONES DEL PRESUPUESTO
- 3.- INFORMACIÓN GENERAL
 - 3.1.- Horarios de atención al cliente y de entrega de muestras.
 - 3.2.- Recogida y transporte de muestras.
 - 3.3.- Solicitud de ensayos
 - 3.4.- Plazos de entrega de resultados
 - 3.5.- Envío y consulta de informes técnicos y resultados analíticos
 - 3.6.- Confidencialidad
 - 3.7.- ¿Quiere formar parte de CNTA como empresa asociada?
- 4.- GARANTÍAS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS
 - 4.1.- Servicios de control analítico
 - 4.2.- Servicios de asistencia en proceso.
 - Calibraciones
 - Validación de tratamientos térmicos
 - 4.3.- Planta Piloto

1.- CNTA – Centro Nacional de Tecnología y Seguridad Alimentaria

- CNTA (Centro Nacional de Tecnología y Seguridad Alimentaria) tiene como misión la prestación de servicios tecnológicos avanzados para la mejora de la competitividad del sector agroalimentario a través de la Calidad y la Innovación, bajo el principio de la seguridad alimentaria
- CNTA está acreditado por ENAC como laboratorio de ensayo por la norma **UNE-EN ISO/IEC 17025:2005 (LE Nº 108/283 y LE Nº 108/1469)**. El alcance de la acreditación puede consultarse en www.CNTA.es y www.enac.es
- CNTA está certificado por LRQA según **norma UNE-EN-ISO 9001:2008 aplicable a "Prestación de Servicios de Asistencia técnica, información, análisis y proyectos I+D+i en el área agroalimentaria"**.
- CNTA está certificado por LRQA según **norma UNE-EN-ISO 14001:2004 aplicable a "Prestación de Servicios de Asistencia técnica, información, análisis y proyectos I+D+i en el área agroalimentaria"**.
- CNTA es **entidad colaboradora del Ministerio de Medio Ambiente** para el control de vertidos y aguas de dominio público hidráulico.

Para más información sobre CNTA consulte nuestra web: www.CNTA.es

2.- CONDICIONES DEL PRESUPUESTO

- 2.1.- El presente presupuesto debe ser debidamente aceptado, para ello el cliente debe cumplimentar la sección destinada a tal fin.
- 2.2.- En el caso de No Socios de CNTA no se realizarán los servicios presupuestados sin su correspondiente presupuesto aprobado por el cliente (salvo excepciones con aceptación verbal previa).
- 2.3.- Validez de la oferta: La presente oferta tendrá una validez de 60 días a partir de su fecha de emisión.
- 2.4.- Las condiciones comerciales del presupuesto tendrán vigencia máxima hasta final del año en curso.
- 2.5.- I.V.A. no incluido en los precios.
- 2.6.- Emisión de la factura: las facturas se emitirán con fecha fin de mes.
- 2.7.- Forma de Pago: Mediante Recibo Bancario Domiciliado con Vencimiento máximo de 30 días desde la fecha de la factura.
- 2.8.- CNTA se reserva el derecho a modificar unilateralmente las condiciones comerciales, financieras o aplazamientos de pago pactados, e incluso acordar la baja como asociado, en aquellos casos en que la empresa incumpla sus compromisos de pago. Previamente a la toma de cualquier tipo de decisión CNTA se pondrá en contacto con la empresa socia/cliente exponiéndole la situación y medidas a adoptar en su caso.
- 2.9.- Datos de nuevos clientes: en el caso de nuevos clientes, a la aceptación del presupuesto, nos deberán facilitar tanto los Datos Fiscales de facturación como los Datos Bancarios de Domiciliación.
- 2.10.- Para llevar a cabo la ejecución de los servicios es necesario que se envíe firmada la aceptación del presupuesto.
- 2.11.- Los precios del presente presupuesto son susceptibles de descuento adicional dependiendo de la planificación y del volumen de muestras a realizar.
- 2.12.- Presupuesto sujeto a variaciones en función de la realización del servicio solicitado y del número de días que dure la actuación.
- 2.13.- Las urgencias y/o actuaciones extraordinarias tendrán un sobrecoste del 50%
- 2.14.- Los gastos de desplazamiento y dietas se facturarán en función de los Kms. realizados, así como de los días empleados para la adecuada realización de las actuaciones.

CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

2.15.- La responsabilidad de CNTA sólo puede verse comprometida en caso de culpa o negligencia, que deberá ser acreditada, en la prestación de los servicios. CNTA abonará una compensación por esa pérdida probada, pero sin exceder el coste (si lo hubiera) abonado a CNTA por la prestación de los servicios que ocasionaron la pérdida

3.- INFORMACIÓN GENERAL

3.1. - Horarios de atención al cliente

- El horario de atención a nuestros clientes es de **08:00 a 18:30 h de Lunes a Jueves y de 08:00 a 15:00 h los Viernes.**

3.2.- Servicio de recogida de muestras Socios CNTA

- CNTA presta este servicio a todos sus asociados de forma gratuita.
- Para la recogida de las muestras, deberán ponerse en contacto con la franquicia de MRW correspondiente a su zona (consultar este en el e-mail cnta@cnta.es). En la medida de lo posible, se procurará que los envíos incluyan más de una muestra, de cara a optimizar los recursos existentes. Cuando llame a la franquicia tiene que solicitar la recogida a portes debidos facilitando nuestra dirección y decir que es el servicio dentro del Plan de Ayuda. Nuestro número de abonado, es el 8037.

3.3.- Solicitud de ensayos

- Para mejorar el servicio a nuestros clientes rogamos que **realice su solicitud de servicios por medio de la SOLICITUD ONLINE disponible en la zona privada de** www.cnta.es. Si no dispone de usuario/ contraseña, solicítelo a laboratorio@cnta.es.

3.4.- Plazos de entrega de resultados

- Los plazos ordinarios para la entrega de resultados de análisis están establecidos en 15 días hábiles como máximo, (20 días hábiles como máximo en determinaciones de microbiología y biotecnología)
- Consultar en caso de temas urgentes.

3.5.- Envío y consulta de informes técnicos y resultados analíticos

- Con la finalidad de ofrecerle los resultados en el menor tiempo, **EL ENVÍO DE LOS INFORMES TÉCNICOS Y ANALÍTICOS SE REALIZARÁ EN FORMATO PDF VÍA CORREO ELECTRÓNICO** a la dirección que el cliente nos indique.
- Se pueden **consultar resultados analíticos ON-LINE en la zona privada de** www.cnta.es. Si no dispone de usuario/ contraseña, solicítelo a laboratorio@cnta.es. Podrá disponer de su histórico de informes analíticos en formato electrónico.

3.6.- Confidencialidad

Los datos y material aportados por el cliente están sujetos a las condiciones de confidencialidad que se determinan en nuestro sistema de calidad, por lo que cualquier información relativa al trabajo realizado o resultados obtenidos serán tratados exclusivamente con la entidad solicitante y no con terceros, salvo por autorización expresa previa del solicitante del servicio.

3.7.- ¿Quiere formar parte de CNTA como empresa asociada?

CNTA pone a su disposición la posibilidad de formar parte de nuestra entidad como empresa asociada.

LAS 10 VENTAJAS QUE OFRECE LA ASOCIACION A CNTA:

1. Consultoría técnica básica gratuita
2. Adaptación a las necesidades específicas del asociado
3. Acceso a proyectos I+D
4. Contacto directo con los especialistas de CNTA
5. Boletín de Vigilancia Tecnológica
6. Precios exclusivos
7. Recogida de muestras gratuita
8. Disponibilidad de las instalaciones de CNTA para uso del asociado
9. Eventos exclusivos dirigidos a los asociados
10. Visibilidad de la marca del asociado a través de CNTA

¡Y muchas más! Si desea ampliar información sobre las ventajas de asociarse a CNTA, contacte con nosotros en comercial@cnta.es.

4.- GARANTÍAS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS

4.1.- Servicios de control analítico

4.1.1. Horario de entrega de muestras

- El horario de recogida de muestras es de **08:00 a 18:30 h de Lunes a Jueves y de 08:00 a 15:00 h los Viernes.**
- Las **muestras perecederas/aguas destinadas a análisis microbiológicos** deberán ser enviadas por los clientes en el siguiente horario: Lunes a Jueves de 8:00 h a 18:00 h, Viernes y vísperas de festivo: de 8:00 h a 11:00 h (fuera de este horario consultar con el Departamento de Microbiología). NOTA: Para muestras de aguas se recomienda la recepción por la mañana para facilitar el análisis del agua el mismo día de su llegada.
- Las **muestras de aguas residuales** deberán ser enviadas por los clientes en el siguiente horario: **Lunes a Jueves de 8:00 h a 18:00 h, Viernes y vísperas de festivo: de 8:00 h a 10:00 h** (fuera de este horario consultar con el Departamento de Envases y Medio Ambiente).

4.1.2.- Transporte y envío de muestras

- En el caso de muestras perecederas que se almacenen en refrigeración/congelación el cliente debe realizar el envío refrigerado de las mismas (**mensajería específica en frío, embalaje isotérmico tipo nevera, caja de poliexpan con acumuladores de frío, que pueden ser botellas de agua congelada, etc**) indicando en su solicitud la forma de almacenamiento de las mismas. **Puede solicitar asesoramiento al respecto a nuestros técnicos.**
- La muestra será recogida por el cliente en envase adecuado, limpio y que no modifique las propiedades objeto del ensayo. Es recomendable realizar el envío de la muestra lo más rápidamente posible desde su recogida.
- Para especificaciones relacionadas con la toma de muestras, cantidad de muestra necesaria y tipo de envase, solicite el protocolo correspondiente a nuestro Dpto de Sistemas de Gestión de Calidad: cnta@cnta.es.

4.1.3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA ANÁLISIS DE PLAGUICIDAS ACREDITADOS

- El sistema de calidad exigido por ENAC, nos compromete a informar a nuestros clientes de la necesidad de llevar a cabo una serie de actuaciones en el caso de aquellos plaguicidas incluidos en el alcance de acreditación.
- La información referente al alcance de acreditación del análisis de residuos de plaguicidas, se encuentra detallada en la "Lista Pública de Ensayos" que está a disposición del cliente en nuestro Centro o en la página web de CNTA (<http://www.cnta.es/calidad/acreditaciones-calidad.php>).
- La información referente a la información detallada acerca de los análisis de plaguicidas que se realizan, incluyendo aquellos bajo alcance de acreditación ENAC, se encuentra detallada en el "Anexo Oferta detallada del análisis de residuos de Plaguicidas" que está a disposición del cliente en nuestro Centro o en la página web de CNTA (<http://www.cnta.es/calidad/acreditaciones-calidad.php>).
- A continuación, se describen las actuaciones que debe llevar a cabo el laboratorio para aquellos plaguicidas y productos incluidos en el alcance de acreditación:
- Ante la solicitud de análisis de un plaguicida y producto incluidos en el alcance de acreditación en el que no se haya realizado ninguna validación previa, el laboratorio deberá efectuar una serie de pruebas antes de emitir resultados válidos para ese producto en concreto, con el objeto de verificar el correcto funcionamiento de la metodología analítica.
- El laboratorio establecerá un plazo para realizar dichas pruebas de validación que deberá comunicar al cliente en el momento de recibir la muestra para el ensayo.
- En el caso de que tras las pruebas de validación, se obtengan resultados no válidos para alguno de los plaguicidas del alcance, el laboratorio no podrá emitir el resultado, hecho que se informará al cliente previamente a la emisión del informe así como en el propio informe de ensayo.

4.2.- Servicios de asistencia en proceso

4.2.1.- Calibraciones equipos

- Los equipos se recepcionarán si están adecuadamente identificados (marca, modelo y nº de serie), con sus accesorios y en buenas condiciones de uso. La recepción de los equipos no presupone las buenas condiciones de los mismos para efectuar las operaciones de calibración.
- Si se desea que los equipos sean calibrados en puntos específicos se deberá indicar cuando se soliciten los presupuestos o en la solicitud del servicio (preferiblemente por escrito). En caso contrario se efectuará la calibración según los métodos que CNTA tiene establecidos.
- En caso de que por circunstancias ajenas a CNTA (averías, mal funcionamiento del equipo, etc.) no puedan efectuarse el servicio acordado no se facturará el mismo. Si una vez reparado el equipo desea realizar su calibración deberá realizar de nuevo su solicitud de calibración.
- No se incluye el ajuste del equipo en el servicio presupuestado.
- En el caso de calibraciones “in situ” (instalaciones del cliente) CNTA consensuará las fechas con el cliente para la realización del servicio, previa aceptación por escrito del presupuesto. En estos casos, el personal de CNTA necesitará apoyo de personal de la empresa para el manejo de los instrumentos a calibrar.
- La posible manipulación de equipos/instrumentos/programas de la empresa, se realizará siempre por parte de la empresa contratante o bajo su directa supervisión.

4.2.2.- Validación de tratamientos térmicos

- El presupuesto indicado se refiere a las actividades especificadas. Las variaciones en cuanto a cantidad de estudios realizados, horas/días de dedicación o gastos de desplazamiento se tendrán en cuenta en la facturación del servicio.
- Como las actividades se desarrollan en las instalaciones del cliente, CNTA consensuará las fechas con el cliente para la realización del servicio, previa aceptación por escrito del presupuesto. El personal de CNTA necesitará apoyo de personal de la empresa para el manejo de los instrumentos/equipos de la empresa.
- La posible manipulación de equipos/instrumentos/programas de la empresa, se realizará siempre por parte de la empresa contratante o bajo su directa supervisión.

4.3.- Planta Piloto

- La Planta Piloto multiprocesos de CNTA es una instalación destinada a la elaboración de productos alimenticios orientados al desarrollo y la experimentación exclusivamente. Por lo tanto, las muestras elaboradas en la Planta Piloto de CNTA tienen un fin experimental; en ningún caso serán tratadas con fin comercial para la fabricación de alimentos. CNTA no dispone de Registro General Sanitario de alimentos, por lo que no pueden elaborarse muestras con fines comerciales.
- Según procedimiento interno de funcionamiento de la Planta Piloto de CNTA, todo producto elaborado en la misma se someterá a las consignas de proceso correspondientes. Una vez finalizado el proceso de producción y siempre que éste incorpore un tratamiento térmico de esterilización, las muestras se someterán obligatoriamente al protocolo interno de aseguramiento de la calidad microbiológica y comprobación de la esterilidad comercial, mediante la realización de análisis. Por este motivo, las muestras elaboradas en la Planta Piloto, no deberán utilizarse antes de 15 días contados desde su entrega a la empresa cliente. En caso contrario, CNTA se exime de cualquier responsabilidad derivada del uso de la misma.