

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Índice:

1. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN.

2. CONDICIONES DEL PRESUPUESTO.

3. INFORMACIÓN GENERAL.

3.1. Horarios de atención al cliente y recepción de muestras.

3.1.1. Toma de muestras, transporte y envío de muestras.

3.1.2. Servicio de recogida de muestras de CNTA.

3.2. Solicitud de ensayos.

3.3. Plazos de entrega de resultados.

3.4. Resultados analíticos e informes técnicos.

3.5. Condiciones de facturación.

3.6. Confidencialidad e imparcialidad.

3.7. Acreditaciones y certificaciones de calidad.

3.8. Reclamaciones de clientes.

3.9. Responsabilidades.

4. GARANTÍAS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS.

4.1. Servicios tecnológicos de Control Analítico y Asistencia en Proceso.

4.1.1. Muestras para análisis microbiológicos.

4.1.2. Muestras de aguas.

4.1.3. Transporte y envío de muestras.

4.1.4. Plaguicidas.

4.1.5. Calibraciones.

4.1.6. Asesoramiento y validación de tratamientos térmicos.

4.2. Planta Piloto.

5. POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

7. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS.

1. OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

CNTA 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. Para más información consulte nuestra web, www.cnta.es

Las presentes condiciones de servicio tienen por objeto regular la contratación y utilización de los servicios ofertados por Centro Nacional de Tecnología y Seguridad Alimentaria (en adelante, "CNTA"), por sus clientes y descritos en una oferta o pedido, de la cual estas condiciones forman parte inseparable.

2. CONDICIONES DEL PRESUPUESTO.

- La aceptación del presupuesto implica la aceptación de las condiciones de servicio.
- Validez de la oferta: 60 días a partir de su fecha de emisión, salvo indicación expresa contraria.
- Las condiciones comerciales (tarifas) del presupuesto tendrán vigencia máxima hasta la fecha indicada en el presupuesto, o en su defecto hasta final del año en curso.
- Impuestos aplicables no incluidos en los precios.
- CNTA emitirá la correspondiente factura a cada pedido.
- 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.
- **Nuevos clientes:** a la aceptación del presupuesto, nos deberán facilitar tanto los Datos Fiscales de facturación como los Datos Bancarios de Domiciliación.

3. INFORMACIÓN GENERAL.

3.1. Horarios de atención al cliente y recepción de muestras.

Nuestro horario de atención es de 08:00 a 18:30 h de Lunes a Jueves y de 08:00 a 15:00 h los Viernes.

En el caso que la entrega de muestras se produjese fuera de este horario, CNTA se reserva la posibilidad de rechazar la muestra, si no existe compromiso previo con la empresa, debido a que los plazos de conservación de la muestra pueden afectar al resultado del análisis.

3.1.1. Toma de muestras, transporte y envío de muestras.

- **CNTA tiene disponibles para sus clientes en su web (<https://zonaprivada.cnta.es/>) los PROTOCOLOS PARA LA RECOGIDA DE MUESTRAS.**

- En el caso de muestras 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 con nuestros técnicos.**

- Es recomendable realizar el envío de la muestra lo más rápidamente posible desde su recogida.

3.1.2. Servicio de recogida de muestras de CNTA.

CNTA presta este servicio de forma gratuita a sus socios para el envío de muestras en condiciones estándar (temperatura ambiente). Para ello pueden llamar al **948 670159** o bien en el e-mail **laboratorio@cnta.es**.

Para la recogida de las muestras, deberán ponerse en contacto con personal técnico administrativo de CNTA, para gestionar la recogida tanto de envíos a temperatura ambiente, como en refrigeración o en congelación, y se le informará de la agencia de transporte a utilizar y las condiciones para el envío.

En la medida de lo posible, se procurará que los envíos incluyan más de una muestra, de cara a optimizar los recursos existentes. Cuando se ponga en contacto con la agencia de transporte que le facilitemos, tiene que solicitar la recogida a **portes debidos** facilitando nuestra dirección y las condiciones de envío que CNTA le haya informado.

3.2. Solicitud de ensayos.

Esto facilitará la gestión de la muestra, conociendo en todo momento su situación y evitando errores de interpretación o transcripción de la información.

Realice siempre la **SOLICITUD ON-LINE** a través de la **ZONA PRIVADA** de nuestra página web www.CNTA.es. Si no dispone de las contraseñas para hacerlo o tiene cualquier duda puede consultárnoslo en el teléfono **948 670 159** o en la siguiente dirección de e-mail: laboratorio@cnta.es

3.3. Plazos de entrega de resultados.

-Al realizar la solicitud on-line podrá consultar los plazos ordinarios estimados a través de la **ZONA PRIVADA** de nuestra página web www.CNTA.es.

-En el caso de muestras **URGENTES/SUPEREXPRES**, debe consultar los plazos previamente con CNTA en función de análisis y volumen de muestras.

3.4. Envío y consulta de informes técnicos/resultados analíticos.

- Se puede **consultar el estado de las muestras y los resultados analíticos on-line** desde la web www.CNTA.es a través de su **ZONA PRIVADA** de usuario.

En esta zona podrá consultar resultados intermedios, así como el histórico de informes.

Si no dispone de las contraseñas para hacerlo o tiene cualquier duda puede consultárnoslo en el teléfono **948 670 159** o en la siguiente dirección de e-mail: laboratorio@cnta.es.

- **EL ENVÍO DE LOS INFORMES TÉCNICOS Y ANALÍTICOS SE REALIZARÁ EN FORMATO PDF VÍA CORREO ELECTRÓNICO** a la dirección que la empresa indique. Cualquier cambio que se produzca en las personas de contacto que reciben los informes deberá ser comunicado al laboratorio para que se actualice en la base de datos.

- **MODIFICACIONES A LOS INFORMES DE ENSAYO:** CNTA es un laboratorio acreditado por ENAC, por ello, y en cumplimiento de la norma UNE-EN ISO/IEC 17025 y de los criterios de acreditación **NO SE REALIZARÁN MODIFICACIONES A LOS INFORMES DE ENSAYO**, excepto para corregir errores por parte de CNTA.

CNTA indicará en los informes modificados el ***motivo de la modificación en los mismos***.

3.5. Condiciones de Facturación.

- **Forma de Pago:** mediante Recibo Bancario Domiciliado con Vencimiento máximo de 30 días desde la fecha de la factura.

- Cuando proceda, 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.

- Muestras **urgentes/superexpres**: se aplicará un sobrecoste del 100%.

- **Formación:**

- ✓ Está exenta de I.V.A. en aplicación del artículo 17.1.6º de la Ley Foral 19/1992 de IVA.
- ✓ En todos los **cursos en abierto** se aplicará un 15% descuento a partir del 2º asistente de la misma empresa. Si el asistente decidiera cancelar la inscripción, deberá hacerlo por escrito con una antelación mínima de 6 días antes de la celebración del curso. Si la cancelación se efectuara una vez transcurrido ese periodo, CNTA cobrará el importe íntegro de la inscripción o en su caso no emitirá reembolso del coste de la misma. CNTA se reserva el derecho de cancelar el curso, en caso de no alcanzarse un número mínimo de asistentes. Para bonificaciones de la Fundación Tripartita para los cursos, consúltenos.
- ✓ **Cursos In Company:** En caso de cancelación por parte del cliente con una antelación inferior a 10 días, se abonará a CNTA un 10% del importe del presupuesto como gastos de gestión.

3.6. Confidencialidad e Imparcialidad.

- Los datos y material aportados por la empresa, 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 o requerimiento legal de la autoridad competente.
- CNTA presta sus servicios de forma imparcial, sin ser sometido a presiones comerciales y/o personales y así lo deja recogido en su **POLITICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCION DE RIESGOS LABORALES** que se encuentra a disposición en <https://www.cnta.es/calidad/>.

3.7. Acreditaciones y certificaciones de calidad.

- CNTA está **acreditado por ENAC** como laboratorio de ensayo por la norma **UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 (Nº108/LE283 y Nº108/LE1469)**. 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 9001:2015 aplicable a "Prestación de Servicios de Asistencia técnica, información, análisis, proyectos I+D+i en el área agroalimentaria y gestión de ejercicios Intercomparativos"**.
- CNTA está **certificado por LRQA** según norma **UNE-EN-ISO 14001:2015 aplicable a "Prestación de Servicios de Asistencia técnica, información, análisis, proyectos I+D+i en el área agroalimentaria y gestión de ejercicios Intercomparativos"**.
- CNTA es **entidad colaboradora del Ministerio de Medio Ambiente** para el control de vertidos y aguas de dominio público hidráulico.
- Toda esta información puede consultarse en <https://www.cnta.es/calidad/>

3.8. Reclamaciones de clientes.

CNTA cuenta con un **procedimiento y sistemática para la gestión de las reclamaciones** recibidas de sus clientes. Puede solicitar el resumen de dicho proceso en cnta@cnta.es.

3.9 Diligencia y Responsabilidad.

- CNTA se compromete a desarrollar los servicios profesionales a que se refiere la Propuesta con la debida competencia y diligencia profesional.
- Los servicios se prestarán sobre la base de la información y/o documentación que nos sea facilitada por el Cliente, asumiendo la misma como válida, auténtica, veraz y exacta.
- CNTA solo responderá frente al cliente en caso de dolo o negligencia grave en la prestación de sus servicios.
- CNTA en ningún caso responderá por cualquier daño indirecto tales como perjuicio o trastorno comercial, pérdida de clientela, pérdida de beneficio, pérdida de imagen de marca o pérdida de datos.
- En cualquier caso, la responsabilidad de CNTA con respecto al Cliente no podrá (I) ser reclamada más allá de 6 meses después de la ocurrencia del hecho generador de ésta, y (II) exceder el importe global «sin IVA» abonado por el Cliente a CNTA por el servicio.
- CNTA no tendrá responsabilidad en ningún caso por defectos en la prestación del servicio en caso de que se produzca un incumplimiento por el cliente de cualquiera de las obligaciones y condiciones específicas previstas en la *Cláusula 4*.
- Fuerza Mayor: CNTA no será responsable de cualquier incumplimiento de sus obligaciones nacidas de este Contrato cuando la causa que le haya impedido cumplir con sus obligaciones se encuentre fuera de su control razonable. Una vez concluida la circunstancia excepcional se acordará una nueva fecha de entrega del servicio contratado, si fuera posible.

4. GARANTÍAS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS.

- En el caso de no cumplir las condiciones específicas aquí detalladas, CNTA se reserva el derecho de rechazar la muestra o alguno de los análisis, si no hay información adicional del cliente. Si el cliente decide realizar la analítica solicitada, se hará constancia en el informe de resultados que este incumplimiento puede afectar a la validez de los resultados.
- Salvo indicación expresa del cliente, las técnicas empleadas para los ensayos solicitados quedan a criterio de CNTA.

4.1. Servicios tecnológicos de Control Analítico y Asistencia en Proceso.

CNTA tiene disponibles para sus clientes en su web (<https://zonaprivada.cnta.es/>) los PROTOCOLOS PARA LA RECOGIDA DE MUESTRAS.

4.1.1. Muestras para análisis microbiológicos.

- Se recomienda que las **muestras refrigeradas** sean entregadas dentro de las 24 horas posteriores a su recogida, manteniéndose en refrigeración, y entregándose a una temperatura inferior a 10°C.
- En el caso de **muestras congeladas**, se mantendrán en congelación y entregándose a una temperatura inferior a -2°C.

4.1.2. Muestras de Aguas.**4.1.2.1. Toma y envío de muestra:**

-Con el fin de dar cumplimiento a los plazos máximos de análisis desde la toma de muestra, las muestras tendrán que entregarse en CNTA de lunes a jueves en horario habitual; y el viernes o víspera de festivo, antes de las 11:00 del. En el caso de análisis organolépticos, se entregarán lunes, martes en horario habitual o miércoles antes de las 11:00 h.

-Se recomienda que las muestras sean remitidas inmediatamente al laboratorio, de manera que no transcurran más de 24 horas desde la toma de la muestra hasta su recepción en las instalaciones del laboratorio.

-Desde la toma de muestra hasta su entrega a CNTA, se mantendrán en refrigeración (por ejemplo, mediante acumuladores de frío) a una temperatura inferior a 10°C para análisis microbiológicos.

-Es requisito imprescindible anotar la FECHA Y HORA DE LA TOMA DE MUESTRA EN LA SOLICITUD DE ANÁLISIS.

4.1.2.2. Tipos de envase:

La muestra será recogida por el cliente en envase adecuado, limpio y que no modifique las propiedades objeto del ensayo. Se recomienda que las muestras se envíen en recipientes apropiados:

I- Determinaciones Microbiológicas:

-Los envases serán **recipientes estériles de 1 ó 2 litros con tiosulfato sódico** (se pueden obtener a través de las casas comerciales habituales o facilitados por CNTA). En caso de no disponer de este tipo de envases, los recipientes deben ser estériles y la muestra debe ser neutralizada mediante la adición de una solución de tiosulfato sódico.

ATENCIÓN: la muestra de agua **con tiosulfato sódico NO PUEDE ser empleada para análisis fisicoquímicos ni organolépticas.**

II- Determinaciones físico-químicas:

-Se deben emplear **recipientes limpios**, evitar todos aquellos que hayan contenido sustancias químicas y emplear preferiblemente envases plásticos.

-Para los parámetros de aceites, grasas, hidrocarburos, plaguicidas e hidrocarburos policíclicos aromáticos el recipiente debe ser de vidrio.

-Para el análisis de radón es necesario que el recipiente se encuentre totalmente lleno sin dejar espacio libre de cabeza.

III-Determinaciones organolépticas:

- Se deben emplear **recipientes preferiblemente estériles o en vidrio limpio** que no haya contenido sustancias químicas.
- En el caso de no disponer del tipo de envase adecuado para la realización de los análisis solicitados, CNTA se reserva el derecho de rechazar la muestra o alguno de los análisis, si no hay información adicional del cliente.

4.1.2.3. Volumen de muestra:

El volumen de muestra es variable en función del tipo de análisis a realizar por lo que será necesario contactar con CNTA para concretar el volumen de muestra a enviar. En el caso de no disponer del volumen adecuado para la realización de los análisis solicitados, CNTA se reserva el derecho de rechazar la muestra o alguno de los análisis, si no hay información adicional del cliente.

4.1.2.4. Referencias:

La información referente a las condiciones de recogida de muestras y análisis:

- Control microbiológico de aguas (basado en la norma UNE EN ISO 19458) está a su disposición en el Centro y podrá solicitarla en el momento que lo necesite.
- Control organoléptico de aguas (basado en la norma UNE EN ISO 1622) está a su disposición en el Centro y podrá solicitarla en el momento que lo necesite. Dicha información responde a condiciones y tiempo de conservación, pretratamiento de muestra, tipo de método, así como panel de catadores.

4.1.3. Plaguicidas.

- El sistema de calidad exigido por ENAC, nos compromete a informarles de la necesidad de llevar a cabo una serie de actuaciones en el caso de aquellos análisis 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 (LPE)**” que está a su disposición en el Centro o en la página web de CNTA (<http://www.cnta.es/calidad/acreditaciones-calidad.php>).
- 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 su disposición tanto en nuestras instalaciones como en la página web de CNTA (<http://www.cnta.es/calidad/acreditaciones-calidad.php>).
- En el caso de muestras compuestas por más de una matriz (p.ej conservas, mezclas de hortalizas etc) se tendrá en cuenta la composición de las mismas para la gestión de la acreditación, de forma que sólo se emitirán acreditadas aquellas muestras cuyos componentes sean matrices pertenecientes a familias incluidas en la LPE.
- A continuación, se describen las actuaciones que debe llevar a cabo CNTA 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, CNTA 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.
 - CNTA establecerá un plazo para realizar dichas pruebas de validación que le comunicaremos en el momento de recibir la muestra.
 - En el caso de que tras las pruebas de validación, se obtengan resultados no válidos para alguno de los plaguicidas del alcance, CNTA no podrá emitir el resultado, hecho que se le informará previamente a la emisión del informe así como en el propio informe de ensayo.

4.1.4. Calibraciones.

- 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 desea que los equipos sean calibrados en puntos específicos deberá indicarlo cuando se soliciten los presupuestos o en la solicitud del servicio (preferiblemente solicitud on-line). 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 pueda 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 de la empresa), CNTA consensuará las fechas con la misma para la realización del servicio, previa aceptación por escrito del presupuesto. En estos casos, el personal de CNTA necesitará de forma indispensable apoyo de personal de la empresa para el manejo de los instrumentos a calibrar. En caso de paradas o tiempos de espera que demoren el desarrollo del servicio, y que sean ajenos a CNTA, éstos se facturarán a la empresa solicitante en concepto de horas de dedicación de técnico desplazado.
- La posible manipulación de equipos/instrumentos/programas de la empresa, se realizará siempre por parte de la empresa contratante o bajo su directa supervisión. En caso de delegación en nuestros técnicos, será responsabilidad de la empresa cualquier consecuencia derivada de la actuación.

4.1.5. Asesoramiento y 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 de la empresa, CNTA consensuará las fechas 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.

4.2. Planta Piloto.

- 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.

5. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.

- Responsable del tratamiento: CNTA (Centro Nacional de Tecnología y Seguridad Alimentaria). sita en Crta. NA 134, km 53 · 31570 San Adrián (Navarra), con número de Telf.: 948 670 159 y dirección de correo electrónico cnta@cnta.es.
- Finalidad del tratamiento: CNTA tratará sus datos con motivo de la presente propuesta o durante la prestación de los servicios objeto de la misma para las finalidades que se indican a continuación. En relación con cada tratamiento (uso de datos) le indicamos la base que nos legitima para tratar sus datos y el tiempo durante el que realizaremos el mismo. Asimismo, bajo el epígrafe "comunicaciones" le identificamos aquellos terceros a los que eventualmente podemos comunicar sus datos.

Tratamiento	Base legal	Plazo conservación
Elaboración propuesta	Precontrato	Durante la relación y finalizada ésta mientras persista responsabilidad para CNTA.
Prestar y gestionar los trabajos y servicios que nos encomiende.	Contrato	
Remitir comunicaciones comerciales relacionadas con los productos o servicios contratados	Interés legítimo (artículo 21.2 de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información)	Mientras usted no se oponga al tratamiento y siga ostentando la condición de cliente.
Gestión administrativa de la relación, incluyendo la gestión y tramitación del cobro del servicio.	Contrato	Durante la relación y finalizada ésta mientras persista responsabilidad para CNTA.
Tratamientos derivados del cumplimiento normativo.	Normativa vigente en materia fiscal, blanqueo de capitales...	

- Comunicaciones y/o transferencias: Salvo obligación legal, no está prevista la comunicación y/o transferencia de sus datos a ningún tercero.

- Derechos del titular de los datos. Tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición. El ejercicio de los citados derechos podrá hacerse mediante solicitud dirigida por escrito al responsable en la dirección de correo electrónico cnta@cnta.es, en los términos que suscribe la legislación vigente. Asimismo, podrá presentar una reclamación ante la autoridad de control competente ejerciendo esa función en España la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

6. RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las presente condiciones se regirán por la legislación española. En caso de disputa o controversia relacionada con su aplicación o interpretación las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales competentes en el Domicilio Social de CNTA.