



Términos y Condiciones de Servicio – Laboratorio Medio Ambiente

El presente documento contiene todos los términos y condiciones de servicio pactados para las partes: CLIENTE y la EMPRESA (El CLIENTE y la EMPRESA conjuntamente se denominan "las partes"), así mismo el contenido de la misma se encuentra relacionada al documento LP-FO-237 Cotización de Análisis MA empleado para el inicio del servicio.

LABPERU E.I.R.L que de ahora en adelante se le llamará "**EMPRESA**" define las condiciones de servicio para lograr la satisfacción de sus clientes, para lo cual solicita al **CLIENTE** (personas o entidades: privadas, públicas o gubernamentales que expidan instrucciones y que soliciten servicios) lea con atención los procesos relacionados con el servicio ofrecido:

CONDICIONES DE SERVICIO:

- a) A menos que la EMPRESA reciba previas instrucciones escritas del CLIENTE que le sean contrarias, ninguna otra parte tiene derecho a impartir instrucciones específicamente en cuanto se refiere al alcance de los servicios o a la entrega de los Informes de Ensayo. El Cliente autoriza a la EMPRESA a entregar los Informes a un tercero si así lo desea el CLIENTE previa comunicación dada.
- b) El CLIENTE dará conformidad del servicio solicitado al laboratorio a través de su aceptación de la cotización mediante aceptación electrónica y/o pago de la cotización remitida.
- c) De presentarse alguna variación en el requerimiento respecto a la solicitud inicial, ésta deberá ser informada a la parte administrativa comercial para modificar la cotización. En caso que el CLIENTE decida reducir o anular el servicio una vez iniciado el análisis, se cobrará el costo total del servicio.
- d) Los Informes de Ensayo emitidos después del análisis de muestras, incluyen solamente los resultados sobre aquellas muestras y no expresan una opinión sobre la parte de donde las muestras se tomaron, salvo que la EMPRESA realice el Muestreo y/o toma de la muestra y el cual será referenciado en el Informe basándose en los procedimientos desarrollados por el Laboratorio
- e) La EMPRESA no es responsable en ningún caso de las posibles consecuencias económicas, civiles y/o penales que se deriven del análisis de las muestras o de sus resultados. No obstante, en caso de conflicto, la responsabilidad de la empresa bajo ninguna circunstancia podrá exceder el valor de los servicios facturados y pagados por el CLIENTE.
- f) Ninguna alteración, enmienda o renuncia a cualquiera de estas condiciones generales, trasciende a menos que sean por escrito y firmados por un representante autorizado de la EMPRESA.
- g) La EMPRESA podrá delegar la ejecución de todo o parte de sus servicios a un laboratorio en modalidad de tercerización o subcontratación, en cuyo caso el CLIENTE autoriza desde ya a la EMPRESA a entregar toda la información que sea necesaria a la empresa tercerizada o subcontratada, a fin de que pueda prestar el servicio delegado. Salvo que el CLIENTE específicamente, por escrito, la EMPRESA podrá a su discreción, delegar a un laboratorio subcontratista evaluado por él mismo a fin de poder dar el cumplimiento de todo o parte de los servicios contratados por el CLIENTE
- h) Toda muestra para su ensayo deberá cumplir con las especificaciones para el servicio de ensayo (cantidad mínima de muestra, condiciones de conservación, tiempo máximo recomendado, tipo de envase, etc.), y aquellas muestras que no cumplan se realizarán el análisis previa aprobación por el CLIENTE y se emitirá el informe sin el símbolo de acreditación. En cumplimiento al reglamento para el Uso del Símbolo de Acreditación y Declaración de la condición de Acreditado DA-acr-05R de INACAL.
- i) La propuesta incluye la entrega de 1 ejemplar impreso de Informe de Ensayo y/o monitoreo. De requerirse un número de ejemplares adicionales, esta deberá ser informado al área administrativa comercial, el cual le comunicará el costo adicional y llevará a cabo las coordinaciones internas de su solicitud.
- j) En cumplimiento con los lineamientos de la Norma NTP-ISO/IEC 17025 y procedimientos de gestión: Los cambios y/o modificaciones a un informe de ensayo emitido son considerados como un nuevo informe de ensayo; esto quiere decir que el nuevo informe reemplazará el original con una observación indicando el cambio, dicha modificación podrá requerir un cobro adicional si esta así lo amerite.
- k) En caso que el CLIENTE reclame u observe el resultado de análisis de algún parámetro, deberá hacérselo conocer a la EMPRESA siempre dentro del tiempo de custodia declarado para la muestra según su naturaleza y la posibilidad de ser re-ensayada considerando la perecibilidad de la misma. Pasado el tiempo de custodia la queja no procederá. Las quejas son tomadas por el personal administrativo, los cuales notificarán al cliente en un plazo máximo de 2 días calendarios posteriores a la presentación de la queja acerca del tratamiento o no de su queja y que será resuelta según evaluación de procedencia en un plazo máximo de 5 días calendarios. De proceder el reclamo la EMPRESA asumirá el costo del re-análisis; de no proceder el reclamo u observación el CLIENTE deberá asumir el precio del re-análisis.
- l) Las muestras remanes se almacenan en condiciones apropiadas por un periodo máximo de 5 días a partir de emitido el informe de análisis, luego serán eliminadas según procedimiento de laboratorio; se deberá tomar en cuenta la información otorgada por la EMPRESA en caso de muestras percederas. Las muestras para análisis anuladas por parte del CLIENTE, tendrán un periodo de custodia de 5 días desde la fecha de su anulación.
- m) La EMPRESA no se responsabiliza en el caso que la demora de entrega de muestras a nuestras instalaciones, que ocasione un perjuicio al CLIENTE, por tratarse de una causa no imputable a la EMPRESA.
- n) Si la EMPRESA detectara que algún Informe de Ensayo emitido haya sido adulterado y/o modificado en su contenido parcial o total con información distinta a la que se trazan en los registros internos del Laboratorio, causando un perjuicio de reputación, imagen y credibilidad de nuestra Empresa, se procederá a iniciar las acciones legales correspondientes (interposición de denuncia y/o demanda) ante las autoridades judiciales correspondientes
- o) Las partes se obligan a mantener con carácter confidencial el contenido y ejecución de los acuerdos contenidos en esta propuesta. Este compromiso no será de aplicación respecto a la información que cualquiera de las Partes se viera obligada a revelar a las autoridades administrativas o judiciales competentes. En tales supuestos, la parte que se viera obligada a revelar información lo pondrá en conocimiento de la otra Parte con carácter previo, siempre que ello fuera posible, o con la mayor inmediatez en el supuesto de que la urgencia del requerimiento hiciera imposible la comunicación previa. Las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente Estipulación continuarán existiendo incluso en caso de terminación del presente Acuerdo, sin límite de tiempo.
- p) En el caso de que la EMPRESA no pueda por cualquier motivo extraordinario que este fuera de su control, llevar a cabo o concluir de manera satisfactoria los servicios para los cuales se realizó un pedido y se aceptó se celebró un acuerdo (en particular ,sin limitación, desastres naturales, conflictos armados, sanciones económicas y pandemias), la EMPRESA quedará eximida de cualquier responsabilidad por el incumplimiento parcial o total de los servicios solicitados y tiene derecho a facturar al Cliente a) todos los gastos efectivamente incurridos y b) una parte proporcional de las tarifas pactadas por el servicio efectivamente prestado.
- q) El CLIENTE no podrá retener o diferir los pagos de una suma adeudada a la empresa aduciendo un litigio, contra reclamo o compensación que pueda alegar contra la empresa.
- r) El cliente reconoce que son Propiedad de la EMPRESA todos los artículos, estudios, folletos, publicaciones, manuales, logotipos, diseños, dibujos, trazos, fotografías, procesos, metodologías, sistemas, tecnologías, vídeos, filmaciones, know how y en general todos los documentos y la información que se le proporcione o que llegue a su conocimiento con motivo del presente servicio, y que todo ello constituye secretos comerciales e industriales de la EMPRESA, conforme a lo previsto por la legislación de propiedad industrial aplicable y que consecuentemente el revelarlos o divulgarlos está considerado como delito. En ese sentido, el CLIENTE se obliga, bajo su exclusiva responsabilidad, a no compartir con terceros ni destinar los documentos que se le proporcionen a fin distinto del establecido para este servicio.
- s) La versión de los métodos cotizados podría variar de acuerdo a las entidades normativas y/o mejoras internas.



Términos y Condiciones de Servicio – Laboratorio Medio Ambiente

- t) La cotización es válida por un mes.
u) El CLIENTE si tuviese alguna queja o sugerencia podrá ponerse en contacto con la EMPRESA por los siguientes medios: comercial@labperu.com, comercial.labperu@outlook.es, labperu@yahoo.com o visitar al website www.labperu.com

FORMA DE PAGO: Pago adelantado o crédito aceptado.

- a) El Pago de los servicios solicitados y prestados se podrá efectuar en cualquiera de las cuentas bancarias de la EMPRESA descritas en el siguiente cuadro:

BANCO	MONEDA	NUMERO DE CUENTA	CODIGO INTERBANCARIO -CCI
Banco de Crédito	M.N(PEN)	440-1709052-0-95	"00244000170905209562"
Banco de Crédito	M.E(USD)	440-1908166157	"00244000190816615761"

- b) El CLIENTE cuando realice el depósito por el servicio realizado, deberá enviar el voucher del depósito (escaneado vía e- mail) al área administrativa comercial.
Correos: comercial@labperu.com, comercial.labperu@outlook.es, labperu@yahoo.com
c) Por disposición de SUNAT, si el monto del servicio es mayor de S/. 700.00 el CLIENTE deberá realizar el depósito de la detracción (ver cuenta de I, en moneda nacional y enviar a la EMPRESA por este medio para la cancelación de la factura y la diferencia depositarla en cualquiera de las cuentas mencionadas. En caso de que el CLIENTE deposite el monto total del servicio (incluido la detracción), deberá informar a la EMPRESA para realizar las gestiones necesarias.

BANCO	MONEDA	NUMERO DE CUENTA
BANCO DE LA NACION	M.N(PEN)	Cta. Cte. 00611022247

TOMA DE MUESTRA Y MONITOREO:

- a) La EMPRESA asumirá el costo de los materiales y reactivos necesarios para la toma y preservación de muestras de acuerdo a las necesidades del servicio solicitado.
b) Previa coordinación, la EMPRESA recogerá las muestras en los puntos determinados por el CLIENTE, este servicio será incluido en la cotización.
c) Cuando el punto de muestreo se encuentre en puntos alejados y podrían exceder los tiempos establecidos para su análisis en el laboratorio, los resultados de análisis se reportará en un informe sin el símbolo de acreditación.
d) En caso que el CLIENTE requiera realizar el muestreo la EMPRESA proporciona los frascos y preservantes para la toma de muestras, cadenas de custodia, y especificaciones de ensayo. Igualmente, se brindará en calidad de préstamo, cajas térmicas y preservantes.
e) La solicitud de material para muestreo por parte del CLIENTE, deberá realizarse con un mínimo de anticipación de 48 horas. La EMPRESA se reserva el derecho de enviar la cantidad solicitada dependiendo de la disponibilidad, en caso de retraso en la devolución del material se cobrará un adicional de 2% por día adicional, cuyo monto será comunicado al cliente para su pago respectivo.

EJECUCION DEL SERVICIO:

- a) El CLIENTE recogerá los materiales (en caso lo solicite) y enviará las muestras a las instalaciones del laboratorio o agencia de transportes según lo indicado en la cotización de servicio.
b) El CLIENTE es responsable de brindar las adecuadas condiciones de seguridad y salud existentes para el desarrollo del servicio, debiendo aportar, en caso necesario, tanto los medios técnicos como humanos para asegurar estas condiciones; adicionalmente el cliente es responsable de proporcionar las facilidades para la ejecución del servicio, de existir algún inconveniente durante la ejecución del servicio producto de las gestiones propias del CLIENTE y que conlleven a una variación respecto a su solicitud inicial, ésta deberá ser informada al área administrativa comercial para actualizar tanto la cotización como gestiones internas, los gastos adicionales que se generen se verán reflejados en la factura respectiva.
c) Antes de ingresar las muestras el CLIENTE debe enviar la cadena de custodia y opcionalmente un documento correspondiente con lo solicitado y cotizado en análisis.
d) Cuando las muestras ingresan se revisa la documentación que adjunta el CLIENTE obligatoriamente el CLIENTE debe adjuntar o hacer referencia al número de cotización correspondiente a los análisis solicitados, esto a fin de verificar si lo recibido físicamente es correspondiente con lo solicitado y cotizado en análisis, codificación, identificación, procedencia, número y tipo de envases, preservantes, tipo de muestra y si no hay evidencia de cualquier factor que afecte el contenido..

ENTREGA DE INFORMES DE ENSAYO Y/O MONITOREO:

- a) El CLIENTE es responsable de proporcionar los datos necesarios para ser utilizados para la elaboración del informe de ensayo y/o informe de monitoreo.
b) Una vez las muestras en las instalaciones de la EMPRESA, los informes de ensayo se entregarán como máximo en la cantidad de días hábiles especificado anteriormente.
c) Sin embargo, en función a la cantidad de muestras, el tiempo de entrega podría extenderse algunos días, en cuyo caso la EMPRESA procederá a comunicar al CLIENTE.
d) Previa confirmación de cancelación del servicio se procederá al envío del informe junto con la factura correspondiente.
e) **Declaración de la conformidad:** La EMPRESA sólo proporciona una declaración de conformidad de los resultados emitidos con una especificación, cuando el CLIENTE es quien prescribe la regla de decisión o este se prescribe en reglamentos o documentos normativos. En este caso la EMPRESA no considera o toma en cuenta algún nivel de riesgo que pueda estar asociado con la regla de decisión empleada.

LABPERU E.I.R.L