

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. OBJETIVO

Precisar los requisitos y considerandos sobre los que se enmarca la prestación de servicios de Instituto de Ciencias de los Alimentos y Nutrición - ICAN (en adelante "ICAN")

2. ALCANCE

Aplica a todas las partes interesadas en el servicio brindado por ICAN

3. ITEMS DE TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

1. ICAN proveerá servicios de ensayo ajustándose a las Buenas prácticas de Laboratorio y otras prácticas internacionalmente reconocidas para ejecución de ensayos analíticos.
2. ICAN no brindará servicio de consultoría y asesoramiento en temas vinculados a otros resultados de laboratorio de ensayo de sus clientes.
3. La aceptación de la cotización y estas condiciones generales del servicio por parte del cliente o su representante autorizado se deberá registrar en el campo OBSERVACIONES/NOTA indicando el nombre del representante y la fecha que corresponda.
4. Cualquier modificación a estas condiciones, deberá ser expresamente autorizada por el cliente y el laboratorio. Las modificaciones solicitadas por el cliente no podrán afectar la validez de los resultados. Las muestras que no cumplan con los estándares de calidad para el análisis solicitado serán reportadas como "NO ACREDITADO" (según lo estipulado en la Directriz DA-acr-06D, aprobada mediante Resolución Directoral N.º 005-2015-INACAL/DA), previa comunicación del área comercial al cliente, indicando que la muestra no es idónea para el ensayo y le solicitará autorización para proseguir con el proceso de recepción bajo las condiciones informadas. El laboratorio no se responsabiliza por las afectaciones que puedan generar las modificaciones en los resultados.
5. Si un contrato o cotización de servicio es modificado después de que el trabajo ha comenzado, se realizará una nueva revisión del contrato y cualquier modificación se comunicará oportunamente.
6. ICAN, coopera con los clientes o con sus representantes para aclarar sus solicitudes y realiza seguimiento de desempeño del laboratorio en relación con el servicio solicitado.
7. En toda la extensión que permita cualquier ley aplicable, ICAN es responsable ante el Cliente o cualquier otra persona por medio de acuerdos ejecutables legalmente, de la gestión de toda la información obtenida y creada durante la realización de sus actividades e informa con antelación, acerca de los datos que se pretenda poner al alcance del público. Excepto por la información que cliente pone a disposición del público, o cuando es un acuerdo con el cliente (ej. Con el propósito de responder a una queja), cualquier otra información se considera información del propietario y confidencial.
8. Todo el personal de ICAN incluido contratistas o individuo que actué a su nombre guardará absoluta confidencialidad con respecto a resultados analíticos, procedimientos, prácticas, propiedad intelectual, comunicaciones o documentación a la que tuviere acceso como parte del desarrollo normal de sus actividades tanto en las instalaciones propias como en las del Cliente salvo disposición legal en contrario.

9. Cuando cualquier información confidencial del cliente es requerida por ley, disposición judicial o es autorizado por disposición contractual ICAN notificará al cliente o a la persona interesada.
10. La información acerca del cliente, obtenidas de fuentes diferentes del cliente (ej. Una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es información confidencial entre la fuente – e ICAN y no se comparte con el cliente a menos que se haya acordado con la fuente.
11. Los reportes de informes de ensayo emitidos a partir de pruebas o análisis realizados a muestras proporcionadas por el Cliente contienen los resultados técnicos específicos ICAN de dichas muestras, y no expresan una opinión con respecto al total del material de donde éstas fueron obtenidas.
12. ICAN no se será responsable de manera directa o indirecta por el uso que el CLIENTE pueda dar a los resultados proporcionados por ICAN.
13. ICAN conservará los datos del cliente durante 4 años a partir de la fecha del reporte final.
14. ICAN y el Cliente excluyen todas las garantías, términos, condiciones o compromisos, sean expresados o implícitos, en relación con los servicios, el reporte, o su contenido. Cuando cualquier legislación implique cualesquiera términos en este Acuerdo que no puedan ser modificados o excluidos, entonces tales términos se consideran incluidos. Sin embargo, en toda la extensión en que lo permita la ley, la responsabilidad de Instituto de Ciencias de los Alimentos y Nutrición - ICAN se limita a la opción de Instituto de Ciencias de los Alimentos y Nutrición - ICAN de realizar otra vez el servicio o al reembolso del costo del servicio.
15. El cliente reconoce que es su responsabilidad evaluar si es elegible para cualquier propósito del servicio, el reporte y su contenido.
16. Los resultados de ensayo están sujetos a los límites de reporte e intervalos de confianza inherentes a la metodología científica actual. Puesto que cada cliente utiliza los servicios de ICAN para un propósito particular y comúnmente en un contexto singular, es responsabilidad del Cliente informarse completamente sobre los límites del reporte e intervalos de confianza ICAN que son relevantes para ese grupo particular de resultados de ensayos.
17. El Cliente informará de todos los eventuales peligros a la seguridad y la salud, así como de los procedimientos aplicables para la seguridad en la manipulación, ensayos, almacenaje, transporte y deshecho, de las muestras enviadas. ICAN puede, a su absoluta discreción, rehusar la prestación de un servicio cuando determine que el mismo puede significar peligro para la salud o la seguridad de su personal.
18. El Cliente autoriza a ICAN a delegar a su discreción la realización del trabajo para el cual fue contratada, en forma completa o parcial, a cualquier agente o subcontratista y extraer una porción de la muestra como muestra dirimente.
19. El Cliente reconoce que el servicio de toma de muestra implica la alteración del aspecto físico de la muestra original.
20. ICAN acuerda con el Cliente que las muestras perecibles son eliminadas después de realizados los análisis, salvo previo acuerdo con el cliente para su disposición o devolución. ICAN mantiene segura, almacena y conserva adecuadamente las muestras y/o contramuestras no perecibles hasta 02 días posteriores a la entrega de resultados, excepto cuando haya una indicación diferente del cliente (ej.: solicitud de devolución de muestras, plazos específicos de custodia, etc.).
21. ICAN acuerda con el Cliente que la responsabilidad respecto de las muestras no perecibles que se encuentren almacenadas en sus instalaciones, o de otra parte subcontratada por ICAN, , está estrictamente limitada a prestar un cuidado y diligencia razonables según lo requerido no haciéndose responsable en caso de: (a) cualquier acción u omisión que esté razonablemente

- más allá del control de ICAN, (b) robo, (c) daño causado por agua de cualquier manera, (d) incendio, desastre natural o atentado .
22. El Cliente puede presentar reclamo o incluso resolver este Acuerdo en el caso en que exista una violación sustancial por parte de ICAN sobre sus obligaciones, y que no haya sido corregida dentro de los 20 días después de haber sido notificado.
 23. Cualquier afectación a las instalaciones o las operaciones rutinarias del Cliente cometida por personal de ICAN en el legítimo ejercicio de su labor puede ser protestada y será responsabilidad de ICAN siempre y cuando se haya demostrado objetiva e irrefutable de negligencia.
 24. ICAN se reserva el derecho de actualizar los precios, si ocurren cambios significativos fuera de su control en los costos como, por ejemplo: cambios en requerimientos legales o de naturaleza económica súbitos que afecten el desempeño normal del mercado a nivel nacional.
 25. El Cliente pagará antes del inicio del servicio el monto consignado en la cotización a la cuenta bancaria indicadas previamente en la cotización de servicio o en su defecto, a las cuentas que se le indiquen via email.
 26. En el caso de cualquier suspensión de los compromisos de pago con acreedores, quiebra, falta de liquidez, embargo o cesación de actividades por parte del Cliente, ICAN queda facultada automáticamente para suspender el desarrollo de sus servicios sin responsabilidad alguna.
 27. En el caso que ICAN reciba por parte del Cliente la indicación de suspender o no completar algún servicio acordado, el Cliente asume pagarle (a) el 50% de la tarifa acordada si la indicación se da dentro de las 48 horas de firmada la cadena de custodia y (b) el 90% de la tarifa acordada si la indicación se da posteriormente a las 48 horas de firmada la cadena de custodia, quedando ICAN exonerado de toda responsabilidad, por la parcial o total suspensión del servicio.
 28. ICAN y el Cliente acuerdan que toda violación al presente documento supondrá incumplimiento por cualquiera de las partes, y son conocedoras de las sanciones que dicta la ley peruana. La violación de estos términos faculta al ICAN a iniciar las acciones legales que consideren pertinentes.
 29. El Cliente deja expresa constancia de que señala como su domicilio el mencionado en el documento "FV-001Cotización de servicios", y que toda comunicación cursada al Cliente se tendrá por válida para fines legales si la variación de domicilio no es comunicada por escrito al ICAN con una anticipación mínima de 20 días.
 30. El horario de atención para la recepción de muestras proporcionadas por el cliente será de lunes a viernes de 8:30 – 17:00 horas.
 31. El laboratorio informara al cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público. Excepto por la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando lo acuerdan el laboratorio y el cliente (por ejemplo, con el propósito de responder a las quejas), cualquier otra información se considera información del propietario y se debe considerar confidencial.
 32. La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) debe ser confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información debe mantenerse como confidencial por parte del laboratorio y no debe compartirse con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.