 <p>Líderes en Aseguramiento de la Calidad</p>	<b>CONDICIONES DEL SERVICIO</b>	<b>CODIGO: CEC-PO-06/A-01</b> <b>REVISIÓN: 02</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> <b>2021/10/20</b>

Apreciado cliente, los servicios proveídos por **CECAL LTDA** se limitan a los términos aquí descritos a menos que haya un acuerdo distinto en una Propuesta Técnico Económica y/o contrato previo.

### 1. COMUNICACIÓN CON EL LABORATORIO:

**CECAL LTDA** ha dispuesto una política de comunicación con sus clientes que consiste en documentar, examinar y dar respuesta a las necesidades que el cliente le manifieste por cualquier medio de comunicación. Siempre que requiera información comuníquese con nuestra línea (4)7818406, CEL: 3008439501, E-mail:Info@cecal.com.co, o visite nuestra página web: WWW.CECAL.COM.CO. A través de estos canales se dan respuestas a solicitudes de servicio o propuestas técnico económicas, quejas, reclamos y sugerencias.

Los horarios de atención en nuestras instalaciones son los siguientes:

**Atención y Recibo de Muestras:** LUNES A VIERNES: 8:00-11:00 y 14:30 -17:00

**Atención al Público:** LUNES A VIERNES: 7:00-12:00 y 14:00-17:00

SÁBADO: 8:00AM-12:00M

Cualquiera que sea el caso **CECAL LTDA** para mantener los requisitos de gestión de la norma ISO/IEC 17025:2017, los analistas NO ESTÁN AUTORIZADOS para comunicarse con el cliente. Le solicitamos utilice los conductos que se han dispuesto para este propósito.

### 2. MUESTRAS:

Las muestras remitidas por el cliente para análisis deben incluir la siguiente información:

I. Identificación clara del cliente, nombre de la persona que atiende la solicitud, dirección, y teléfono; fecha y hora de la toma de muestra, ciudad/municipio y departamento, todo lo anterior diligenciado en el acta de toma de muestra (Alimentos-Aguas) y firmada por quien atiende la solicitud.

II. Información de la muestra, marcas (incluye etiquetas) para cada muestra o cualquier información adicional necesaria que acompañe las muestras, así como especificación

clara y completa de la matriz (alimentos, agua potable, envasada, tipo de purificación y/o proceso de desinfección en agua envasada, etc. carácter especial de medicamento u otro relevante de la sustancia, etc.). Deben informarse todas las características importantes de la muestra que puedan tener incidencia en el análisis. Se puede incluir una carta de custodia adicional si así lo requiere.

**III.** Instrucciones completas sobre los análisis a realizar referenciando la Propuesta Técnico- Económica que cotizó los servicios.

**IV.** Nombre y Dirección a quien se debe reportar o enviar (si aplica) y a quien se deba facturar (si es diferente). Para efectos de facturación el cliente debe aportar si es persona jurídica: RUT y si es persona natural: Fotocopia legible de la cédula y enviar al correo: cartera@cecal.com.co.

**V.** Números telefónicos y persona(s) que se debe (n) contactar en caso de consultas.

**VI.** Cualquier instrucción adicional requerida u otros contactos requeridos para recibir resultados.

**VII.** En caso de no adjuntar Acta de toma de muestra, CECAL LTDA mantendrá soporte de información faltante o confusa acerca de las muestras enviadas al Laboratorio, mediante correos electrónicos: calidad@cecal.com.co y info@cecal.com.co.

### **3. CONFIDENCIALIDAD:**

Todo trabajo será realizado con estricta confidencialidad. Se mantienen estrictamente todos los acuerdos con los clientes y sólo se les brindará información telefónica o por correo corporativo a los funcionarios del cliente que estén autorizados por medio escrito para solicitar información sobre los resultados de los análisis. Se proveerá únicamente información a terceros que sea requerida por instrucciones oficiales o legales por medio de citación especial. Al cliente se le notificará inmediatamente; de la misma forma, el cliente deberá respetar todas las relaciones de confianza. El cliente deberá estar de acuerdo en que no utilizará el nombre de **CECAL LTDA**, ni los datos suministrados en los casos que puedan causar daños a la reputación y/o los negocios del Laboratorio. Bajo ninguna circunstancia el nombre **CECAL LTDA**, podrá ser publicado ya sea solo o asociado, sin su aprobación por escrito.

### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

**CECAL LTDA**, posee los siguientes avales en los que afianza toda su gestión: a) Implementación de Sistema de Gestión de Calidad ISO/IEC 17025:2017 b) Hace parte del programa "PICCAP" del Instituto Nacional de Salud para el Control de Calidad de Agua Potable. c) Cuenta con autorización del Ministerio de Salud y Protección Social para realizar análisis Físicos, Químicos y Microbiológicos en aguas d) Cuenta con autorización para el análisis de alimentos por parte de la secretaría de salud de Montería.

### **5. CONTRATOS:**

Todos los contratos serán sometidos a revisión por el Laboratorio y deberán firmarse por

los Representantes Legales de ambas partes.

## **6. FORMA DE PAGO:**

Se requiere pago anticipado para todos los clientes, excepto para aquellos cuyo crédito ha sido aprobado por nuestra empresa. Para los clientes que se les ha aprobado crédito, nuestros plazos de pago estándar son de 30 días calendario, fecha de factura, después de los cuales hay un recargo del 3.5 % por mes o la tasa máxima permitida por la ley (si es inferior) para las facturas no canceladas. Cualquier cambio en la forma de pago deberá ser acordado por escrito entre las partes. Se describe a continuación las formalidades de pago estipuladas por CECAL LTDA.

6.1 Pago 100% para dar inicio a la realización de los análisis y/o la toma de muestra: El cliente deberá cancelar el 100% del valor de la Propuesta Técnico Económica y enviar recibo del pago o de la transferencia; consignando en la cuenta corriente No. 680 090 366-31 BANCOLOMBIA a nombre de CECAL LTDA y enviar soporte de pago a los correos.

6.2 Pago de Anticipo y saldo contra entrega de los resultados: aplicable a todos los clientes nuevos, entendiéndose como estos a aquellos clientes que nunca han hecho negocios con el Laboratorio, o que por lo menos no han tenido relación comercial alguna en el último año. También es aplicable a los clientes que no hayan cumplido adecuadamente los plazos de pago asignados en negocios anteriores.

Inicialmente se aplicará el requisito de 50% de Anticipo. Otro porcentaje mayor o menor de anticipo podrá determinarse por parte de la Gerente General de acuerdo a la evaluación de aspectos como valor total del negocio, tipo de servicios a prestar, necesidad de flujo de efectivo para prestar los servicios, y demás que se consideren necesarias.

**Nota:** Se deberá describir en la respectiva propuesta lo siguiente: “50% por anticipado, saldo contra entrega de resultados, lo que significa que el cliente deberá cancelar el 50% restante para que se la haga entrega del informe. De acuerdo a las circunstancias, la Gerente General puede llegar incluso a solicitar un anticipo del 100%, especialmente en casos de negocios en los que se quiera eliminar completamente el riesgo implícito en el manejo de la cartera derivado de ese negocio.

6.3 Pago 100% contra entrega de los resultados, es decir, una vez que CECAL LTDA verifique el respectivo pago o transferencia se enviará el Informe de Resultados correspondiente: aplicable a los clientes o negocios en los que el laboratorio acepta prestar sus servicios sin anticipo, pero condiciona la entrega de los resultados al pago inmediato y total del valor de dichos servicios. Esta política se puede aplicar a clientes reconocidos por el Laboratorio, pero con un comportamiento en sus pagos que no los hace susceptibles de créditos prolongados. También es aplicable a clientes o negocios en los que –de acuerdo al monto total de la venta- no es consecuente ni necesario exigir un anticipo.

6.4 30 días contra entrega de los resultados: aplicable únicamente a clientes con una trayectoria reconocida con el Laboratorio, y con un comportamiento comercial aceptable

en sus pagos. Plazos menores o mayores a 30 días sólo podrán ser autorizados por la Gerente General. Igualmente, esta figura de crédito podrá ser aplicable a clientes nuevos que certifiquen su comportamiento comercial aceptable, o que por razones comerciales establezcan este requisito de negociación, y éste a su vez sea de aceptación de la Gerente General.

## **7. DESCUENTOS:**

Los descuentos se ofrecerán con base en un volumen garantizado por el cliente de los análisis por muestras, en un período definido de tiempo. Se le cobrará un recargo del 20% a aquellas personas o entidades cuyos cheques sean devueltos, de acuerdo a lo estipulado por la ley. CECAL LTDA tiene derecho a solicitar pago anticipado si los términos de pago establecidos no corresponden a lo anterior. CECAL LTDA se reserva el derecho de suspender toda labor de análisis que esté en curso en el evento de que se necesite hacer cobros jurídicos, cuyas expensas deberán ser asumidas por el cliente.

## **8. FACTURACIÓN:**

Todo valor por concepto de los servicios prestados será directamente cargado al cliente. No se aceptará la emisión de facturas a terceros sin una carta firmada por dicho tercero reconociendo o aceptando la responsabilidad del pago en cuestión. Todas las cartas y remisiones enviadas con las muestras deben describir el tipo de análisis requerido. Cualquier cambio que se necesite efectuar sobre los tipos de análisis deberá ser informado oportunamente por escrito al Laboratorio. Si se requieren cambios después de realizados los análisis, el cliente deberá aceptar la responsabilidad del pago de los análisis originalmente ordenados. CECAL LTDA no se hace responsable por los tiempos de retención de muestras que se excedan debido a estos cambios. Las solicitudes de cambio de los análisis se deben enviar por correo, claramente identificadas y dirigidas así: "CAMBIO-URGENTE".

## **9. CAMBIO URGENTE:**

La atención de urgencia se ofrece bajo disponibilidad y previa aprobación de la Directora Técnica de CECAL LTDA. Esta atención consiste en la ejecución prioritaria e inmediata de los análisis solicitados sin sometimiento a la programación interna de trabajo, tan pronto se reciban o tomen las muestras. De acuerdo a estas circunstancias, el cliente deberá cancelar un sobrecargo del 100% y en ciertos casos dependiendo de la programación interna el valor podrá variar. Para realizar el trámite de urgencia se necesitará expresa aprobación del cliente de este sobrecargo.

## **10. COMUNICACIÓN ACERCA DE PELIGROS:**

EL CLIENTE ASUME LA RESPONSABILIDAD Y LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR AL LABORATORIO CECAL LTDA DE CUALQUIER CARACTERÍSTICA PELIGROSA

CONOCIDA ACERCA DE LA MUESTRA, O ALGUNA INFORMACIÓN SOSPECHOSA BASADA EN EL SITIO DE RECOLECCIÓN, O CIRCUNSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE LA MUESTRA. De la misma manera, se deberá informar sobre la prevención de peligros y sobre medidas especiales de protección personal que no sean de previo conocimiento del Laboratorio, y que puedan requerirse para el tratamiento de las muestras.

#### **11. SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA:**

CECAL LTDA trasladará al cliente un valor establecido en el listado general de tarifas vigentes, correspondiente a la toma de muestras por parte de funcionarios del Laboratorio, en caso de que dicha actividad no sea realizada por el cliente. En caso de que el cliente solicite una toma de muestras por fuera de Montería, se cobrará una tarifa especial de acuerdo a la ubicación del sitio de toma de muestra y demás circunstancias conexas.

#### **12. TOMA DE MUESTRAS RECIBIDAS:**

En el caso de que el cliente no cuente con personal capacitado para la toma de muestras, CECAL LTDA está en capacidad de brindarle la información relacionada con la cantidad de muestra, envase, preservación etc. Esto en caso de que el cliente solicite la información.

#### **13. ENVIO DE MUESTRAS:**

Teniendo en cuenta que el envío de las muestras es el apropiado, CECAL LTDA hará el mejor de los esfuerzos para cumplir con los tiempos de respuesta acordados mutuamente. El riesgo de pérdida o daño de muestras durante el transporte es asumido por el cliente. CECAL LTDA, informará al cliente de las muestras que hayan sido perdidas o recibidas con daños, contaminadas o en condiciones inapropiadas de conservación. El riesgo de pérdida o daño de una muestra será asumido por el Laboratorio sólo a partir del momento que la muestra se reciba por parte de un funcionario de CECAL LTDA. CECAL LTDA se reserva el derecho de admitir o rechazar cualquier muestra que a juicio de sus funcionarios pueda implicar cualquier riesgo físico o legal no razonable para su manejo y/o análisis, y estará en su derecho de hacer la devolución de la muestra al cliente. El cliente debe responsabilizarse y garantizar que cualquier muestra que contenga sustancias peligrosas y sea enviada a CECAL LTDA se encuentre debidamente identificada, empacada, transportada y enviada de acuerdo con las regulaciones vigentes.

#### **14. MATERIAL PARA TOMA DE MUESTRAS:**

CECAL LTDA provee el material para toma de muestra (Contenedores) sobre pedido. CECAL LTDA se reserva el derecho de cobrar los contenedores de muestras, botellas para muestras o neveras para hielo. Estos contenedores tienen una tarifa de acuerdo al listado de precios unitarios vigente.

#### **15. TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS:**

CECAL LTDA garantiza a sus clientes la operación adecuada de sus procesos y

manifiesta como su meta el cumplimiento con los tiempos establecidos para la entrega de los resultados. Una vez recibidas las muestras y el trabajo sea aprobado, la fecha de entrega de los Informes de Resultados será de máximo **8** días hábiles, teniendo en cuenta la programación interna de análisis, y la fecha en que se reciba la muestra en las instalaciones de CECAL LTDA. Le solicitamos muy amablemente comunicarse una vez sea enviada y/o tomada la muestra, a los siguientes correos [info@cecal.com.co](mailto:info@cecal.com.co) y [calidad@cecal.com.co](mailto:calidad@cecal.com.co), con el objetivo de que se le indique la fecha establecida para la entrega del reporte.

#### **16. RETENCIÓN DE LAS MUESTRAS:**

A menos que se acuerden otras condiciones, después de reportados los resultados de los análisis, las muestras se retienen de acuerdo a la siguiente tabla. En caso de que el cliente solicite un período de retención o almacenamiento superior al dispuesto en dicha tabla, CECAL LTDA podrá cobrar un valor adicional por dicho almacenamiento.

<b>TIPO DE MUESTRA</b>	<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b>
Agua Potable	Se descarta el mismo día del análisis.
Comidas preparadas y alimentos perecederos Agua envasada	8 días.
Otras muestras	Depende de la matriz, 8 días.
<b>Nota:</b> El agua potable analizada, los contenedores vacíos y las submuestras tomadas por el Laboratorio se descartan inmediatamente después del análisis.	

#### **17. DEVOLUCIÓN DE MUESTRAS:**

Para aquellas muestras cuya matriz sea diferente a Alimento y Agua, una vez finalizado el tiempo de retención establecido por el Laboratorio, estas serán devueltas al cliente para que realice la disposición final. El costo de la devolución de las muestras será asumido por el cliente.

#### **18. POLÍTICA DE RE-ANÁLISIS O RECHEQUEO:**

Si el cliente desea repetir los análisis para reconfirmar los resultados, estos se repetirán sobre la contra-muestra guardada en custodia por CECAL LTDA (excepto aguas) y se le cobrará de nuevo al valor de los análisis repetidos. Si la repetición de los análisis no confirma los resultados originales, al cliente no le será cobrado el valor del segundo análisis.

#### **19. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:**

CECAL LTDA ofrecerá sus servicios de acuerdo con sus procedimientos estándares de Aseguramiento de la Calidad. Será responsabilidad exclusiva del cliente confirmar que las prácticas estándares de CECAL LTDA cumplan con sus necesidades antes de ordenar un servicio. En el evento de que un cliente requiera prácticas diferentes a las del Laboratorio, dicho pedido deberá ser hecho por escrito antes del envío de las muestras. Los costos adicionales en que se incurra para implementar procedimientos no aplicados por el Laboratorio, serán cobrados al cliente. CECAL LTDA no acepta presiones o influencias que interfieren en la independencia de sus funciones, que puedan afectar la remuneración de sus servicios, así como la calidad, objetividad y veracidad de los criterios técnicos emitidos.

## **20. SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS:**

CECAL LTDA garantiza a sus clientes la idoneidad de los ensayos que requieran subcontratación, mediante la evaluación de sus proveedores de servicios previos a su subcontratación. El Laboratorio informará a sus clientes sobre los ensayos que requiera subcontratar. Adicionalmente al valor de análisis se cobrará el envío y embalaje de las muestras al Laboratorio subcontratado. El Laboratorio no subcontratará proveedores que no estén evaluados por su Sistema de Gestión de Calidad, a menos de que el cliente haga expresa solicitud formal y asuma la debida responsabilidad.

## **21. RETENCIÓN DE INFORMES:**

A menos de que haya un acuerdo por escrito, CECAL LTDA, conservará una copia de los Informes de Resultados por un período máximo de 5 años (o el que estipulan las disposiciones legales vigentes y su Sistema de Gestión de Calidad), tiempo en el cual los informes serán destruidos. Si el cliente requiere copias adicionales de los Informes de Resultados durante el período de retención, se cobrará un cargo adicional por la preparación e impresión de estos informes.

## **22. RESTRICCIONES AL USO DE LOS INFORMES:**

CECAL LTDA prohíbe el uso de su nombre en asocio con cualquier uso no autorizado de sus informes sin haber un consentimiento previo para con el cliente.

## **23. INFORMES ESPECIALES:**

Se harán cargos adicionales para los reportes que el cliente necesite diferentes al formato estándar de CECAL LTDA. Otros cargos adicionales se aplicarán a los formatos específicos de aseguramiento de la calidad o control de calidad como paquetes de datos en medios magnéticos o impresos. Para estos casos, se recomienda al cliente solicitar previamente una cotización. Nota: Ningún reporte o copia será enviada a otras personas diferentes al cliente a menos que éste lo solicite formalmente por escrito.

#### **24. GARANTÍA Y LÍMITES DE RESPONSABILIDADES:**

Cuando CECAL LTDA acepta un trabajo para análisis, se garantiza la exactitud de los resultados de la muestra remitida de acuerdo a lo consignado en los Informes de Resultados. ESTA GARANTÍA ES EXCLUSIVA, NO INCLUYE NINGÚN OTRO TIPO DE GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, NI GARANTÍAS DE REQUERIMIENTOS PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O DE MERCADEO. EN NINGÚN CASO CECAL LTDA SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, CONSECUENTES O INCIDENTALES. No se aceptará responsabilidad legal sobre el uso de los resultados que le dé el cliente a los Informes de Resultados emitidos por el Laboratorio. No se aceptarán órdenes de trabajo o de compra que incluyan la variación de los términos y condiciones aquí descritas, y que no estén acordes a las condiciones seguras de negociación de CECAL LTDA.

#### **25. ANÁLISIS Y METODOLOGÍAS EMPLEADAS:**

A menos que se especifique lo contrario, CECAL LTDA aplicará las metodologías descritas en la Propuesta Técnico-Económica a los análisis correspondientes. Si el cliente solicita una metodología diferente a las que el Laboratorio tiene implementadas, el Laboratorio podrá prestar el servicio acordando previamente con el cliente el reconocimiento de los costos que la implementación de esta metodología pueda generar al Laboratorio.

#### **26. ANÁLISIS ESPECIALIZADOS (No de Rutina):**

Para aquellos análisis requeridos ocasionalmente se necesitará ajustar un valor de acuerdo a las circunstancias, y para aquellos análisis no listados en las tarifas, se aceptarán las muestras con aprobación previa de la Directora Técnica.

#### **27. EMISIÓN DE INFORMES DE RESULTADOS:**

Para cada solicitud de servicio, el Laboratorio hará entrega de un (1) informe en original (impreso) O un (1) original en medio magnético (SI EL CLIENTE LO REQUIERE), ya que CECAL LTDA, debe mantener un enfoque preventivo que fortalezca el medio ambiente. Con esta medida queremos fomentar las iniciativas que promuevan una mejor responsabilidad ambiental. CECAL LTDA está a favor del desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **28. EMISIÓN DE COPIAS DE INFORMES DE RESULTADOS:**

CECAL LTDA emitirá copias de los Informes de Resultados única y expresamente bajo solicitud escrita del cliente. Si el cliente solicita una (s) copia (s) adicional (es) de informes de resultados y/o estudios realizados con anterioridad, estas (s) tendrá (n) un valor adicional, correspondiente a la cantidad de hojas que contenga el informe ó estudio, el valor por cada hoja impresa será de \$1000. M/L. No se expedirán copias de Informes incompletos. Siempre que se solicite copia de un Informe, se emitirá completo en todas sus páginas y anexos según se haya emitido originalmente. El Laboratorio informará a los





clientes verbalmente o por cualquier medio escrito, el valor de las copias a emitir, sin que sea obligatorio que medie cotización formal al respecto, por lo tanto la solicitud por escrito de dichas copias se entenderá como aceptación de los costos resultantes. El cliente podrá cancelar tales costos haciendo uso de la forma de pago acostumbrada con el Laboratorio. Las copias de los Informes re-emitidos sólo se entregarán al cliente o a su representante.

**ESTE LISTADO HACE PARTE INTEGRAL DE LAS PROPUESTAS TÉCNICO ECONÓMICAS PRESENTADAS POR CECAL LTDA. CUALQUIER MODIFICACIÓN A ESTOS TÉRMINOS DEBERÁ CONSTAR POR ESCRITO EN LA PROPUESTA, O EN DOCUMENTO INDEPENDIENTE DEBIDAMENTE FORMALIZADO POR LAS PARTES.FIN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

## 29. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

Revisión	Descripción de la Actualización	Fecha
01	Creación del documento	2019/06/01
02	Se actualizan los correos corporativos, Se especifica el tiempo de entrega de los resultados en el Ítem 15.	2021/10/20

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Revisión
Nombre: Petra López R	Nombre: Petra López R	Nombre: Belsy Noble G	DOCUMENTO CONTROLADO
Firma: 	Firma: 	Firma: 