**Oferta de laboratorio: OF-Año-Laboratorio-N.º correlativo**

**OBJETO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Contacto NEIKER:** | **Contacto cliente:** |
| CIF: A48167902 | CIF: |
| Nombre: | Nombre: |
| E-mail: | E-mail: |
| Telf.: | Telf.: |

**Objetivo:** analizar…

**Descripción del trabajo:**

Se investigará…

**Requisitos de las muestras**:

Las muestras se recibirán perfectamente embaladas siguiendo las directrices de la IT/L/.…

NEIKER se compromete a:

1.- Analizar los parámetros solicitados según la tabla de determinaciones recogida en el Anexo 1, en la que se reflejan los métodos aplicables y los costes analíticos.

2.- Garantizar la custodia de las muestras remitidas al laboratorio y confidencialidad en todas las fases.

3.- Enviar los resultados en el plazo de XX DÍAS desde su recepción en el Laboratorio, salvo excepciones que se comunicarán a la mayor brevedad posible (vacaciones, equipos no disponibles, etc.).

4.- Procurar los medios necesarios para la realización de los análisis, cuando sus medios técnicos no le permitan cumplir con el punto 1.

5.- Comunicar cualquier ampliación de los servicios analíticos recogidos en el Anexo 1.

**Requisitos particulares de los informes y de la facturación:**

El informe definitivo de resultados será remitido…

Se facturará…

**Determinaciones, métodos y tarifas:**

Ver anexo 1.

Por favor, marque la casilla si las muestras o sus resultados no pueden ser utilizados por NEIKER de forma anónima en estudios de investigación o de validación de métodos

Duración: X mes | Fecha de inicio prevista: DD/MM/AAAA | Fecha final prevista: DD/MM/AAAA

**IMPORTE TOTAL**: **XX.XXX,XX EUR** (IVA excluido)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Preparado por:**  Responsable Técnico  Fecha: DD/MM/AAAA |  | **Revisado por:**  Representante Legal  Fecha: DD/MM/AAAA |  | **Cliente:**  Representante Legal  Fecha: DD/MM/AAAA |

**CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS**

1. **OBJETO**

Descripción de las condiciones generales para la prestación de servicios analíticos especializados a clientes de los laboratorios de NEIKER.

1. **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

PGC/EN-01 Gestión de muestras y ensayos

IT/L/S-018 Instrucciones para el envío de muestras a los laboratorios de Sanidad Animal.

IT/L/V-013 Instrucciones para el envío de muestras al laboratorio de Sanidad Vegetal.

IT/L/A-004 Instrucciones para el envío de muestras al Laboratorio de Conservación de Recursos Naturales

PGC/EN-05 Emisión de informes

1. **ASPECTOS GENERALES**

Las condiciones generales que se detallan a continuación se aplicarán a todos los servicios analíticos especializados prestados por los laboratorios de NEIKER. La aceptación del pedido por parte de NEIKER implica que el cliente conoce y acepta las condiciones generales en su integridad.

1. **SOLICITUD DE SERVICIO**

Todas las solicitudes de servicio (ofertas) o formularios de envío de muestras vendrán firmados por el cliente, quien indicará su nombre o el de la persona que le represente.

1. **RECEPCIÓN DE LAS MUESTRAS**

Es responsabilidad del cliente el envío de las muestras al laboratorio en las condiciones óptimas (conservación, cantidad, embalaje) por el medio que considere más conveniente. Si a la recepción se observa que no se encuentran en perfecto estado para su análisis, este hecho será comunicado al cliente y podrán ser eliminadas. En todos los casos, los portes correrán a cargo del cliente.

Todos los envíos de muestras irán acompañados del correspondiente formulario debidamente cumplimentado ([www.neiker.eus](http://www.neiker.eus)) o vendrán referenciadas con el número de oferta cuando la haya.

Para el registro de las muestras los datos mínimos serán los marcados en el formulario correspondiente. Como norma general incluirán:

* el remitente (denominación social, domicilio, email y CIF)
* la identificación de la muestra
* las determinaciones a realizar
* la firma del remitente

Salvo que se acuerde otra forma de entrega, la recepción de las muestras será en una de las dos sedes de NEIKER en horario de atención al público:

* Laboratorios de Sanidad Animal y de Conservación de los Recursos Naturales

NEIKER-Derio

Parque Tecnológico Bizkaia Ed 812

Berreaga kalea, 1

48160 Derio (Bizkaia)

* Laboratorio de Analíticas Vegetales

NEIKER-Arkauti

Campus Agroalimentario

N-104, km. 355

01192 Arkauti (Araba)

1. **REALIZACIÓN DE LOS ANÁLISIS**

NEIKER se compromete a la realización de los servicios analíticos solicitados una vez aceptada la oferta o pedido según los términos que se especifiquen en el mismo, en las condiciones generales para la prestación de los servicios o de forma particular con el cliente. En la oferta, NEIKER facilitará información acerca de las características técnicas de las determinaciones solicitadas, la tarifa vigente y el tiempo de respuesta. NEIKER se reserva la facultad de utilizar métodos analíticos distintos a los acordados inicialmente, siempre que éstos satisfagan los requisitos del cliente.

1. **INFORME DE RESULTADOS**

NEIKER emitirá el informe con los resultados obtenidos en las determinaciones solicitadas. Los resultados harán exclusiva referencia a la muestra analizada. NEIKER remitirá el informe de ensayo por e-mail en formato PDF a la dirección facilitada por el cliente. Aquellos clientes que lo soliciten, recibirán el informe por correo ordinario. La modificación de alguno de los datos aportados por el cliente en un informe ya emitido por causas ajenas a NEIKER, tendrá un coste adicional por informe modificado.

1. **FACTURACIÓN Y PAGO**

El cliente abonará a NEIKER el pago de los análisis solicitados. Cualquier gasto adicional no pactado anteriormente, incluidos los bancarios provocados por el impago del cliente, será abonado por éste. El reanálisis de una muestra a petición del cliente en la que se obtenga idéntico resultado, se facturará con el mismo importe.

1. **COMUNICACIONES CON EL CLIENTE**

Las comunicaciones entre las partes serán preferentemente por correo electrónico e irán dirigidas a las direcciones estipuladas. Las variaciones en las direcciones de cualquiera de las partes deberán ser comunicadas.

1. **CONFIDENCIALIDAD**

NEKER adoptará las medidas necesarias para evitar cualquier situación de conflicto de intereses. Además realizará los ensayos acordados según los principios de imparcialidad, confidencialidad, y responsabilidad.

NEIKER guardará absoluta confidencialidad en relación a los resultados obtenidos y a la información proporcionada por el cliente, excepto cuando haya una ley que indique lo contrario (p.ej. enfermedades de declaración obligatoria).

NEIKER se compromete a mantener en secreto la información facilitada por el cliente, y pondrá en marcha las precauciones razonables para asegurar el cumplimiento de los compromisos pactados. El Informe de resultados será propiedad del cliente. Su difusión deberá realizarse de forma íntegra, no pudiendo ser reproducido parcialmente sin la autorización previa y por escrito de NEIKER. El Informe de resultados será entregado única y exclusivamente al cliente o a la persona que designe.

Cuando el cliente autorice a NEIKER para el uso de las muestras y sus resultados de forma anónima en estudios de investigación o de validación de métodos, dicha autorización quedará reflejada en la oferta o en el formulario de envío de muestras.

1. **RESPONSABILIDADES DERIVADAS**

NEIKER no asumirá ninguna responsabilidad sobre los actos realizados por parte del cliente (muestreo, determinaciones solicitadas…), ni de aquellos derivados de una información insuficiente o inadecuada. La responsabilidad de NEIKER frente al cliente ante cualquier infracción de las condiciones del contrato se limita a la repetición del servicio o devolución al cliente del importe correspondiente. NEIKER no será responsable de daños indirectos causados por la prestación del servicio.

1. **PARALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS**

NEIKER se reserva el derecho de paralizar la realización de los análisis por alguno de los siguientes motivos:

* Mal estado de la muestra o cantidad insuficiente
* Impagos
* Avería de equipos y causas de fuerza mayor

Este hecho será comunicado al cliente de forma inmediata. Los análisis serán reanudados una vez se normalice la situación que originó su paralización.

1. **PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **Información básica sobre protección de datos de carácter personal** | |
| En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en relación a los datos de carácter personal que se van a tratar se informa al interesado de lo siguiente: | |
| **Responsable** | Dirección de Recursos de NEIKER, Instituto Vasco de Investigación y Desarrollo Agrario, S.A. |
| **Finalidades** | Gestión de la prestación de los servicios analíticos. Mantenimiento de contacto y comunicaciones necesarias para el desarrollo de la actividad, remisión de información sobre las actividades de NEIKER, eventos, productos y/o servicios, contacto con clientes o potenciales clientes proveedores y colaboradores.  NEIKER efectúa también tratamiento de datos personales en virtud de los servicios que presta a empresas o a personas privadas o públicas (por ejemplo en ensayos y pruebas de laboratorio).  Si no desea recibir información de nuestras actividades y servicios, puede remitir un e-mail en tal sentido a [dbo-dpd@neiker.eus](mailto:dbo-dpd@neiker.eus) |
| **Legitimación** | Relación contractual. Interés legítimo de NEIKER en cumplimiento de las obligaciones legales. |
| **Comunicaciones o cesiones** | No se realizarán comunicaciones de los datos personales a terceros, salvo en los supuestos habilitados legalmente o en base al interés legítimo de NEIKER para la difusión de eventos y actividades de la entidad (a través del Portal Web corporativo y de las redes sociales).  Si no desea que sus datos de participación en nuestras actividades y eventos figuren en nuestro portal web y redes sociales, puede remitir un e-mail en tal sentido a [dbo-dpd@neiker.eus](mailto:dbo-dpd@neiker.eus) |
| **Transferencias internacionales** | No se realizarán |
| **Derechos** | Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos reconocidos normativamente, como se detalla en la información adicional y completa que se recoge en la política de privacidad de nuestra página web. |

1. **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La relación contractual entre las partes está sujeta a la Legislación Española. Para la resolución de cualquier litigio las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de BILBAO.

**Anexo 1: Determinaciones, métodos y tarifas**