

|                                                                                             |                                                          |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>NEIKER</b><br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 1 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN<br/>DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>  |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |



**Agiri honen kopia kontrolatu bakarra euskarri informatikoan dago eta Intranetean eskuratu daiteke. Agiria inprimatu ondoren kontrolatu gabeko kopia bihurtzen da**

La única copia controlada de este documento está en soporte informático y se encuentra disponible en la Intranet. Una vez impreso este documento pasa a ser copia no controlada

Agiri honen jabea NEIKER da eta izaera konfidentziala du; ondorioz, ezingo da kopiatu, inola ere ez, osorik edo partzialki, Zuzendaritzaren baimen idatzi eta berariazkorik gabe.

Este Documento es propiedad de NEIKER y tiene carácter confidencial, por lo cual no podrá ser reproducido por ningún medio, total o parcialmente, sin autorización expresa y por escrito de la Dirección.

**Egilea/ Emitido por:**  
**Laborategiko Burua/**  
**Responsable Laboratorios**

**Sinadura/ Firma:** Gorka  
Aduriz  
**Data/ Fecha:** 11/03/2025

**Onartu du/ Aprobado por:**  
**Zuzendari Orokorra/**  
**Directora General**

**Sinadura/ Firma:** Olatz  
Unamunzaga  
**Data/ Fecha:** 11/03/2025

|                                                                                             |                                                          |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>NEIKER</b><br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 2 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>      |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

### ALDAKETEN KONTROLA/ CONTROL DE LAS MODIFICACIONES

| Edizioa/<br>Edición | Kapitulua/<br>Capítulo | Zergatia/ Motivo                                                                                           | Data/<br>Fecha |
|---------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5                   | 10                     | Utilización de muestras y de la información asociada para otros fines                                      | 11/03/25       |
| 4                   | 13<br>Anexos<br>5      | Cambio en la dirección de recursos<br>Inclusión de los laboratorios de cada sede                           | 10/03/22       |
| 3                   | Todos                  | Revisión formato y logos                                                                                   | 02/07/20       |
| 2                   | 13<br>Anexos           | Cambio en las direcciones de correo a disposición de los clientes y referencia a la política de privacidad | 03/02/20       |
| 1                   | Todos                  | Edición inicial del procedimiento                                                                          | 06/06/19       |
|                     |                        |                                                                                                            |                |

|                                                                                                                                                                 |                                                          |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 3 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>                                                                          |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

## 1. OBJETO

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

## 2. 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

## 3. 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.

## 4. SOLICITUD DE SERVICIO

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

## 5. 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.

Los datos mínimos para el registro de las muestras 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:

|                                                                                                                                                                 |                                                          |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 4 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>                                                                          |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

- Laboratorios de Sanidad Animal y de Conservación de 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)

## 6. 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.

## 7. 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 postal. 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.

## 8. 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.

## 9. 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 de ser comunicadas.

|                                                                                                                                                                 |                                                          |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 5 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>                                                                          |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

## 10. 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.

NEKER 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).

NEKER 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. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo siguiente, 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 NEKER. El Informe de resultados será entregado única y exclusivamente al cliente o a la persona que designe. Lo previsto en el presente párrafo no limitará en modo alguno los derechos de utilización y explotación de las muestras y de los aislados biológicos obtenidos de las mismas, así como, en su caso, de las referencias de coordenadas geográficas, por parte de NEKER, de conformidad con las presentes condiciones generales.

Una vez aceptado el pedido, las muestras pasarán a ser propiedad exclusiva de NEKER, quien conservará el derecho libre e ilimitado de utilizar y explotar a su solo criterio, directa o indirectamente, individual o conjuntamente con terceros, de forma anónima (a salvo, en lo menester, de la referencia de las coordenadas geográficas en el ámbito de la conservación de recursos naturales), todas y cada una de las muestras y de los aislados biológicos obtenidos de las mismas, así como, en su caso, de las citadas referencias de coordenadas, para estudios de investigación, de validación de métodos, en presentaciones, divulgaciones o publicaciones científicas o de otra índole, ya sean orales u escritas, o en el marco de colaboraciones con personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas.

El cliente deberá colaborar con NEKER en y para el ejercicio por parte de NEKER de los derechos recogidos en el párrafo que antecede, incluso firmando, suscribiendo y ejecutando cuantos trámites y documentos, públicos o privados, resulten necesarios u oportunos para ello.

## 11. RESPONSABILIDADES DERIVADAS

NEKER 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 NEKER 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. NEKER no será responsable de daños indirectos causados por la prestación del servicio.

## 12. PARALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

|                                                                                                                                                                 |                                                          |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 6 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>                                                                          |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

- 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.

### 13. 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: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Responsable</b>                                                                                                                                                              | Dirección de Recursos de NEIKER, Instituto Vasco de Investigación y Desarrollo Agrario, S.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Finalidades</b>                                                                                                                                                              | 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.<br>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).<br>Si no desea recibir información de nuestras actividades y servicios, puede remitir un e-mail en tal sentido a <a href="mailto:dbo-dpd@neiker.eus">dbo-dpd@neiker.eus</a> |
| <b>Legitimación</b>                                                                                                                                                             | Relación contractual. Interés legítimo de NEIKER en cumplimiento de las obligaciones legales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Comunicaciones o cesiones</b>                                                                                                                                                | 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).<br>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 <a href="mailto:dbo-dpd@neiker.eus">dbo-dpd@neiker.eus</a>                                                                                                                                                                             |
| <b>Transferencias internacionales</b>                                                                                                                                           | No se realizarán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Derechos</b>                                                                                                                                                                 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 14. 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.

|                                                                                        |                                                          |                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>NEIKER</b><br>MEMBER OF<br>BASQUE RESEARCH<br>& TECHNOLOGY ALLIANCE                 | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 7 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b> |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

## 15. ANEXOS

Anexo 1: Plantilla Oferta Laboratorio Derio Ed. 05



Parque Tecnológico Bizkaia  
 Berreaga kalea, 1  
 48160 Derio (Bizkaia)  
 (+34) 944 034 300  
[www.neiker.eus/](http://www.neiker.eus/) [info@neiker.eus](mailto:info@neiker.eus)

Eusko Jaurlaritzaren Arloko Berrakuntza, Inbentarioa eta Inbentarioaren Berrakuntza Zuzendaritza, S.A. Unibertsitateko  
 Inbentarioa eta Inbentarioaren Berrakuntza Zuzendaritza, S.A. Unibertsitateko Inbentarioa eta Inbentarioaren Berrakuntza Zuzendaritza, S.A. Unibertsitateko

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

**OBJETO**

| Contacto NEIKER:                               | Contacto cliente:                    |
|------------------------------------------------|--------------------------------------|
| CIF: A48167902<br>Nombre:<br>E-mail:<br>Telf.: | CIF:<br>Nombre:<br>E-mail:<br>Telf.: |

|                                                                                             |                                                          |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>NEIKER</b><br><small>MEMBER OF<br/>BASQUE RESEARCH<br/>&amp; TECHNOLOGY ALLIANCE</small> | <b>INSTRUKZIO TEKNIKOA</b><br><b>INSTRUCCIÓN TÉCNICA</b> | IT/G/N-014<br><b>Edizioa /Edición: 5</b><br><b>Or./ Pág.: 8 de 8</b> |
| <b>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ANALÍTICOS ESPECIALIZADOS</b>      |                                                          | <b>Onarpena/ Aprobación:</b><br>11/03/2025                           |

## Anexo 2: Plantilla Oferta Laboratorio Arkaute Ed. 05



**NEIKER**  
MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE



Campus Agroalimentario  
N-104, km. 355  
01192 Arkaute (Araba)  
(+34) 945 121 313  
www.neiker.eus/ info@neiker.eus

**Oferta de laboratorio: OF-Año-Laboratorio-Nº correlativo**

**OBJETO**

CONFIDENCIAL

|                                                                           |                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Contacto NEIKER:</b><br>CIF: A48167902<br>Nombre:<br>E-mail:<br>Telf.: | <b>Contacto cliente:</b><br>CIF:<br>Nombre:<br>E-mail:<br>Telf.: |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|