



# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APTITUD DE LABNOVA DISTRIBUCIONES AGROALIMENTARIAS S.L. BAJO LA MARCA **QUALINOVA**

Revisión **2** – Sustituye a la revisión **1**.

## INSCRIPCIÓN

La inscripción puede realizarse a través de la página web de **Labnova** en el apartado de **Ensayos de Aptitud Qualinova** ([www.labnovasl.com/qualinova](http://www.labnovasl.com/qualinova)). En la misma página web hay disponible un diagrama que explica detalladamente el proceso de inscripción a través de la página web. En caso de tener problemas durante el proceso de inscripción, puede contactar con nosotros mediante correo electrónico ([qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com)).

Para poder inscribirse deberá aceptar los términos y condiciones del contrato de participación (este documento) además de la política de privacidad (recogida en el aviso legal). Se deberán seleccionar las casillas específicas para poder formalizar la inscripción, de tal manera que el comprobante de inscripción vinculado a este documento y el aviso legal sirve como acuerdo legal.

La planificación y las tarifas vigentes pueden consultarse en la misma página web, en los documentos específicos de cada programa, así como durante el proceso de inscripción a través de la página web.

La tarifa de inscripción da derecho a la recepción del ítem a ensayar, el acceso a la página web para la introducción de resultados y la consulta de los informes y cualquier otro documento relacionado con las rondas, como por ejemplo las instrucciones para la realización del ensayo. Al precio de participación se le añadirán los impuestos y tasas vigentes, siempre que sean de aplicación.

## ANULACIONES Y CANCELACIONES

Existen 3 situaciones en las que la participación a un ensayo de aptitud puede anularse:

- Cancelación por parte de la entidad organizadora (Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L): en caso de no poder cumplirse la planificación, calendario o



cualquiera de los términos previamente acordados, se informará por escrito de las soluciones adoptadas a los participantes. Si no se alcanzara el mínimo de inscripciones en una ronda, la organización podrá anular o posponer dicha ronda. La decisión será comunicada por escrito a los participantes con antelación suficiente y se procederá al reembolso o reemplazo de dicha inscripción en el caso de anulación por parte de la organización o del participante.

- **Cancelación por parte del cliente:** el cliente podrá solicitar la anulación de su participación en una ronda, siempre y cuando lo notifique por escrito a Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L mínimo 10 días antes del envío del ítem del ensayo. Para llevar a cabo la anulación deberá ponerse en contacto con Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L en Burgos vía correo electrónico ([qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com)) indicando el nombre del cliente, los códigos de las rondas y el motivo de la anulación. Si la cancelación se solicita en tiempo y forma, se le devolverá el importe íntegro de la ronda, pasados los diez días se devolverá únicamente el 75% del importe de la ronda.
- En caso de roturas o falta de mercancía tras el envío de la ronda es responsabilidad del cliente indicar las incidencias inmediatamente enviando un email a Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L a la dirección [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com) con la descripción de la incidencia, indicando ronda y cliente correspondiente, descripción de producto y en caso de rotura o desperfecto, en la medida de lo posible, acompañarlo con fotos. Inmediatamente se le reclamará a la mensajería de transporte los desperfectos. En este caso el personal de Labnova enviará en la medida de lo posible un nuevo ítem de ensayo. Si por las características del ítem no fuera factible se le propondrá otra ronda similar en la que podrían participar sin coste adicional. Si el participante rechazara esta opción se le devolverá el importe íntegro de la ronda. Sin perjuicio de lo anterior, las reclamaciones sobre incidencias logísticas deben ser dirigidas vía mail a la dirección [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com), en un plazo máximo de 24 horas de la recepción de la mercancía. Pasado dicho plazo o de no cumplir con los procedimientos descritos anteriormente, ninguna reclamación será aceptada por entenderse que el producto ha sido aceptado por el cliente a satisfacción del mismo.

## **CONFIDENCIALIDAD Y CONFABULACIÓN**

Para garantizar la confidencialidad, los códigos de identificación de cada participante serán asignados automáticamente por el sistema informático en el momento en que se de alta la ronda en dicho participante. Cada participante dispondrá de un código diferente para cada ronda a la cual se haya inscrito aumentando así la confidencialidad. El participante podrá consultar su código de identificación accediendo a su página de



cliente. El código de identificación le permitirá al participante identificar sus resultados en el informe general de la ronda, donde los participantes se identifican por su código para mantener la confidencialidad. En ningún caso se incluyen nombre u otra información del participante en el informe general de la ronda. Únicamente se hará público el código del laboratorio, resultados, métodos empleados y observaciones/comentarios del participante en el formulario de envío de resultados.

Para evitar las posibles situaciones de confabulación entre participantes y mantener la confidencialidad tanto de los participantes como de sus resultados, **Labnova** no publica los nombres de los participantes ni traslada ningún tipo de información de un participante a otro, reduciendo al mínimo las oportunidades de connivencia y/o falsificación de resultados.

En el caso de que **Labnova** tuviera sospechas fundadas y evidencias sobre connivencia y/o falsificación de resultados, se eliminará dichos resultados del estudio estadístico y no serán evaluados.

**Labnova** considera que los propios participantes son los responsables de evitar este tipo de situaciones de confabulación, connivencia y/o falsificación de resultados.

## **PRECIOS**

Nuestros precios de tarifa no incluyen impuestos ni tasas (IVA aplicable no incluido). El IVA se determinará conforme al tipo que rija el día de la factura. Los precios serán fijados anualmente por Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L, los cuales son públicos y están a disposición de los clientes en todo momento. Se expresan a título indicativo y son susceptibles de ser modificados sin previo aviso.

El precio público de una ronda incluye la preparación del ítem de ensayo, los estudios de homogeneidad y estabilidad, el empaquetado y transporte (a excepción de países diferentes a España, en este caso se deberá consultar el gasto de envío que se cobrará aparte al participante de manera íntegra), el estudio estadístico y realización de los informes de resultados.

## **FORMA DE PAGO**

Plazo que se les da para pagar: En base a la Ley 15/2010, para empresas privadas el plazo máximo de pago es de 60 días fecha factura y empresas públicas, 30 días fecha factura, mediante talón, pagaré, confirming o giro bancario. Cualquier factura recibida por el cliente que no sea objeto de reclamación en un plazo de 15 días de la fecha de su emisión, se considerará como definitivamente aceptada.



Existen tres modos posibles para el abono del importe final de la inscripción:

- **Cheque nominativo a nombre de Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L.**
- **Transferencia bancaria.**
- **Domiciliación.**

Para otras opciones o cualquier tema administrativo, por favor contacte con [administracion@labnovasl.com](mailto:administracion@labnovasl.com).

El Cliente se hará cargo de todos los gastos ocasionados por la tramitación de la recuperación de los importes debidos, como son los gastos bancarios, así como los honorarios de los profesionales que intervengan en su caso.

## **FACTURACIÓN**

La emisión de la factura del ensayo se emitirá 30 días antes de la fecha de recepción de la muestra del ensayo y se enviará vía correo electrónico desde la dirección [administración@labnovasl.com](mailto:administración@labnovasl.com)

## **REEMBOLSOS**

El reembolso de un ensayo, previa aceptación por parte de Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L, se realizará mediante la forma de pago que haya utilizado el cliente.

## **PREPARACIÓN Y VERIFICACIÓN DE MUESTRAS**

Los ítems de ensayos de aptitud del programa **Qualinova Food** se componen de matrices comerciales envasadas individualmente, para evitar la manipulación de las mismas, a excepción de los ítems de superficie que se prepara una muestra sintética.

Los ítems de ensayos de aptitud del programa **Qualinova Environment** se preparan con muestras de origen natural, las cuales podrán ser dopadas cuando los analitos de interés no se encuentren en la muestra de modo natural.

En el caso de los ensayos microbiológicos se envía junto con la matriz los viales necesarios con los microorganismos liofilizados. Los viales suministrados contienen microorganismos viables y cultivables y se envían bajo el entendimiento de que serán manipulados por personal competente y cualificado.



La información referente a los microorganismos de cada vial viene detallada en la hoja de instrucciones de la ronda y está a disposición de los clientes, en su página privada de cliente, previa consulta.

Se realizan los correspondientes estudios de verificación de homogeneidad y estabilidad, así como un estudio previo de las matrices, según los criterios establecidos en las Normas ISO 17043 e ISO 13528.

## **EMPAQUETADO Y ENVÍO DE MUESTRAS**

Los ítems de ensayo se enviarán a los participantes por mensajería conforme a la planificación previamente realizada y el envío será preferiblemente los lunes o martes.

Los materiales de las rondas son empaquetados **directamente en las instalaciones de Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L** cumpliendo con los requisitos legales de transporte y se acompañan de toda la documentación de transporte exigida por la normativa internacional. Los ítems se envían bajo condiciones que permiten preservar su contenido. De modo general los ítems se envían **refrigerados** (esta información viene detallada en los programas que se encuentran publicados en la página web [www.labnovasl.com/qualinova](http://www.labnovasl.com/qualinova)). Las condiciones en las que se debe conservar la muestra tras su recepción se especifican en la hoja de instrucciones de la ronda.

Sin embargo, en algunos países es necesario que el participante presente documentos adicionales y/o pague tasas de importación/aduanas. Se recomienda al destinatario informarse de los posibles trámites de importación de su país y notifique a **Labnova** cualquier instrucción o documentación adicional que se requiera respecto a dichos trámites.

**Labnova** declina la responsabilidad del estado del envío si este ha sido retenido en la aduana del país del destinatario.

**Los envíos de las muestras saldrán directamente desde las instalaciones de Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L. y se entregarán en la fecha prevista. Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L. queda exenta de responsabilidad por demoras producidas por parte de la agencia de transporte.**

## **MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS MUESTRAS**

Previo al envío de las muestras, **Labnova** pone a disposición del participante la hoja de instrucciones de la ronda donde se especifica como se debe conservar y manipular el ítem de ensayo. Cuando se considera oportuno, en la propia hoja de instrucciones se incluye un diagrama del proceso de manipulación para facilitar al participante su



comprensión. El participante puede acceder a esta información a través del área privada para clientes.

Los ítems de ensayo van preservados para mantener sus propiedades en las condiciones de envío y en los tiempos de transporte habituales. Se realizan estudios de estabilidad que simulan las condiciones de envío y que se extienden durante todo el período de ensayo establecido.

La fecha óptima de análisis se encuentra especificada en la hoja de instrucciones de la ronda, aunque lo recomendable en cualquier caso es realizar el análisis nada más es recibido el ítem de ensayo.

### **CANTIDAD DE MUESTRA Y MÉTODOS ANALÍTICOS**

La cantidad de muestra enviada por **Labnova** se considera suficiente para analizar todos los parámetros solicitados con las metodologías de análisis más habituales. Puede ocurrir que su laboratorio requiera más cantidad de muestra para el análisis, en dicho caso podrá solicitar a **Labnova** “muestra extra” que conllevará un coste adicional. Contacte con [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com) para conocer la tarifa.

**Labnova** como proveedor de Ensayos de Aptitud no obliga ni recomienda seguir ningún método de análisis. El objetivo principal de un ensayo de aptitud es determinar la eficacia de un laboratorio mediante la evaluación de sus resultados, obtenidos tras la realización de los análisis utilizando los métodos que poseen y que habitualmente emplea. Por lo tanto, el participante podrá analizar los ítems según sus métodos habituales, y para los parámetros que le interese.

### **PLAZO DE ANÁLISIS Y ENVÍO DE RESULTADOS**

En la hoja de instrucciones y en el área de clientes de la página web, se detalla la fecha de cierre de la ronda. Por regla general, este período es de 4 semanas después del envío del ítem de ensayo, excepto para los ensayos de aptitud de superficies y aguas de análisis físico-químicos que no sean metales, para los cuales se ha establecido un período de 2 semanas. Por favor, tengan muy en cuenta que tras la fecha límite establecida no se podrán introducir resultados en la página web.

Para introducir resultados, debe acceder con su usuario y contraseña habitual a la página privada de clientes a través de la web [www.labnovasl.com/qualinova](http://www.labnovasl.com/qualinova) - Acceso Clientes. Tras el acceso tendrá visible todas las líneas correspondientes a cada una de las rondas en las que se haya inscrito. Accediendo a través del botón “completar” de la ronda deseada, será redirigido a la página para la introducción de resultados. Deberá



cumplimentar el campo de resultado, seleccionar el método utilizado en el análisis de cada parámetro (si no se encuentra disponible en el desplegable el método que ha utilizado deberá especificarlo en el campo “otros métodos”) y podrá detallar cualquier otro aspecto que crea relevante en el campo “observaciones”. Una vez cumplimentado todo, deberá pulsar el botón “Subir y confirmar resultados” y comprobar que recibe un email de confirmación en la dirección de correo electrónico que figure en nuestra base de datos.

Los resultados guardados estarán disponibles si vuelve a acceder con su usuario y contraseña, y podrá modificarlos tantas veces como desee mientras la ronda esté en curso. Cada vez que realice actualizaciones o cambios en los resultados, métodos u observaciones, deberá pulsar de nuevo el botón “Subir y confirmar resultados” y recibirá un email de confirmación.

Una vez alcanzada la fecha límite de la ronda, la introducción de resultados quedará bloqueada y no se podrá realizar ninguna modificación. Alternativamente, puede hacernos llegar sus resultados vía email a la dirección de correo electrónico [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com) siempre y cuando no pueda introducirlos en la página web. Se le confirmará la recepción de los resultados vía email desde la misma dirección de correo electrónico.

Al enviar los resultados, el participante autoriza a **Labnova** a emplear dichos resultados para la comercialización de materiales de referencia.

## **EXPRESIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados deben introducirse expresados en las unidades detalladas en la hoja de instrucciones de ronda para cada parámetro y según las pautas establecidas. Deben introducirse siempre los decimales separadas por coma, y punto como separador de miles. El número de cifras significativas dependerá de la sensibilidad del método utilizado. En el caso de los resultados de análisis cualitativos microbiológicos estos deberán introducirse como Presencia/Detectado o Ausencia/No Detectado, en ningún caso podrán introducirse cifras numéricas como resultado. Los resultados de análisis cuantitativos microbiológicos deben introducirse como cifras enteras sin separador de miles, es decir, sin expresiones tipo 7XE03 o potencias de 10.

Cada participante puede analizar sólo aquellos parámetros que desee.



## ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS RESULTADOS

El análisis técnico y estadístico se llevará a cabo según los criterios de la Norma ISO 13528. Los resultados son sometidos a un robusto estudio estadístico para obtener el valor asignado por consenso. Para cada parámetro se calculará la media robusta, la desviación estándar e incertidumbres robustas sin contar los resultados atípicos ni los eliminados durante el estudio estadístico. Cada participante será evaluado mediante el indicador Z-score, utilizando como criterio para el cálculo de la desviación estándar para la evaluación de la aptitud (SDPA o desviación diana  $\sigma_{pt}$ ) los valores de la legislación aplicable o el histórico de resultado de rondas anteriores. En caso de no existir, se calculará en base a normas internacionales o usando la función de Horwitz modificada por Thompson. El dato de  $\sigma_{pt}$  podrá en algunos casos ser fijado por **Labnova**.

## INFORMES DE LOS RESULTADOS

Los informes elaborados por **Labnova** bajo la marca **Qualinova** incluyen todos los detalles relativos a la ronda y sus resultados.

Para cada ronda se elabora un informe general que incluye información sobre el diseño de la ronda, explicación detallada del estudio estadístico robusto, preparación de la muestra, homogeneidad y estabilidad, tablas con los resultados de todos los participantes (identificados cada uno con su código de identificación) por parámetro donde se detalla su estadístico Z-score obtenido y el método analítico que han utilizado, evaluación del estudio estadístico completo de cada parámetros y gráficos de distribución de los resultados y con los resultados de la evaluación de los participantes.

Adicionalmente, para cada ronda, se elabora un informe personalizado para cada participante con la evaluación de sus resultados.

Ambos informes de resultados estarán disponibles en formato pdf para su descarga y visualización por el participante en la página web del cliente, a la que accede con el usuario y contraseña habitual. El plazo máximo establecido para la entrega de informes por parte de **Labnova** es de 1 mes desde el cierre de la ronda.

En caso de que en algún parámetro no se disponga del número mínimo de resultados válidos para realizar el estudio estadístico (8 resultados tras la eliminación de datos atípicos) no se podrá realizar una evaluación de los resultados de ese parámetro por estadística robusta.

En caso de duda con algún resultado o su evaluación, puede contactar con **Labnova** vía email (a la dirección [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com)) o por teléfono, y le atenderemos de manera personalizada para solventar su consulta de la mejor manera posible según las circunstancias.



## ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS

Las actividades relacionadas con los procesos de análisis para la verificación de la homogeneidad y de la estabilidad de los ítems de ensayo son subcontratadas a laboratorios externos acreditados bajo la Norma ISO 17025, cumpliendo los requisitos para los proveedores de Ensayos de Aptitud establecidos en la Norma ISO 17043. Aquellos circuitos que se encuentran fuera del alcance de acreditación se subcontratan a laboratorios que pueden o no estar acreditados bajo la Norma ISO 17025.

## QUEJAS Y APELACIONES

En el supuesto de que un participante no esté de acuerdo con la evaluación de sus resultados, o con cualquier otro aspecto de los servicios prestados, podrá solicitar una aclaración o realizar una queja o **apelación** por las vías de contacto habituales con **Labnova**, preferiblemente por correo electrónico a la dirección [qualinova@labnovasl.com](mailto:qualinova@labnovasl.com). Asimismo, **Labnova** cuenta con un procedimiento de gestión de quejas y apelaciones (**P-08.02**) de acuerdo a nuestro Sistema de Calidad.

El tratamiento de las quejas o apelaciones constará de las siguientes fases:

### 1. Recepción de la queja o apelación

Las quejas o apelaciones serán recibidas por correo electrónico o por teléfono. Además, quedarán registradas incluyendo fecha, hora, tipología y datos del remitente.

### 2. Confirmación de recepción

Acuse de recibo de la recepción de la queja o apelación y aportación de los detalles sobre los pasos a seguir y tiempos estimados.

### 3. Evaluación inicial

Determinación de la naturaleza y gravedad de la queja o apelación junto con la asignación de nivel de prioridad para su correspondiente tratamiento.

### 4. Asignación

Designación a una persona responsable de manejar la queja o apelación.

### 5. Investigación

Recopilación de datos donde se reunirá toda la información relevante relacionada con la queja o apelación.



## 6. Análisis y determinación

Evaluación de la información recopilada para entender las causas. Desarrollo de soluciones.

Realización de un análisis de extensión del motivo de la queja o apelación. El objetivo de este análisis será comprender las causas, tendencias y efectos de las quejas o apelaciones con la finalidad de identificar áreas de mejora y aumento de la satisfacción de los clientes.

Los pasos a seguir serán determinar el alcance y las áreas que van a ser evaluadas, revisar los documentos de la queja o apelación, organizar los datos recopilados, evaluar el impacto de la queja o apelación, identificar problemas y oportunidades, proponer soluciones y estrategias de mejora, elaborar un informe de análisis, desarrollar un plan de acción para implementar las recomendaciones y monitorear la implementación de las recomendaciones.

## 7. Decisión

Resolución mediante la toma de una decisión sobre la acción a tomar para resolver la queja o apelación, a la vez que se documentará la decisión y el razonamiento.

## 8. Comunicación de la resolución

Respuesta formal donde se comunicará la resolución al remitente de forma clara y detallada, explicando cómo se llegó a la decisión y qué medidas se tomarán.

## 9. Implementación

Ejecución de las acciones necesarias para resolver la queja o apelación junto con un seguimiento para que la solución sea efectiva y satisfactoria

## 10. Documento y registro

Las quejas o apelaciones serán archivadas de forma que queden guardadas en una carpeta.

## 11. Revisión y mejora continua

Las quejas y apelaciones serán revisadas de forma regular para identificar tendencias o problemas que puedan surgir en el futuro. Finalmente, los procesos serán controlados según sea necesario para prevenir futuras quejas similares.



## **RESERVA DE DOMINIO**

Todos los ensayos son propiedad de Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L. hasta su pago íntegro por el Cliente. Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L. se reserva usar cualquier medio legal, para recoger o que un tercero recoja la mercancía, en el caso de no recibir el importe del pago total.

En el caso de reventa, Labnova Distribuciones Agroalimentarias S.L. podrá también reivindicar el precio acerca de los terceros compradores informados por nuestros Clientes de la clausura de reserva de propiedad.