

INSCRIPCIÓN

La inscripción a los Ensayos de Aptitud se realiza a través de la aplicación Ecuante localizada en la página web de Labnova y en el apartado Programas de Ensayos de Aptitud Ecuante. En la misma página web hay disponibles dos documentos que explican detalladamente los procesos de registro y de inscripción a través de la plataforma Ecuante. En caso de tener problemas durante el proceso de inscripción, puede contactar con el equipo de Ecuante a través del siguiente correo electrónico: info@ecuate.com.

Para poder inscribirse deberá leer y 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 sirven como acuerdo legal.

La planificación y las tarifas vigentes pueden consultarse en la plataforma Ecuante durante el proceso de inscripción.

La tarifa de inscripción da derecho a la recepción del ítem a ensayar, el acceso a la plataforma 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 portes, los descuentos, impuestos y tasas vigentes, siempre que sean de aplicación.

LABNOVA, PROVEEDOR ACREDITADO

Labnova es una empresa comprometida con la calidad. La acreditación según la norma UNE-EN ISO/IEC 17043 como proveedor de Ensayos de Aptitud avala este compromiso. El documento de la acreditación, así como el alcance de esta (nº de expediente 10/PPI015), pueden ser consultados en la página web de Labnova (<https://labnovasl.com/programa-de-ensayos-de-aptitud-ecuate/>) en el apartado de *Calidad*.

ANULACIONES Y CANCELACIONES

Existen tres 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

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APTITUD DE LABNOVA DISTRIBUCIONES AGROALIMENTARIAS, S.L. BAJO LA MARCA ECUANTE

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.

- Cancellación 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 15 días antes del envío del ítem del ensayo. Para llevar a cabo la anulación deberá ponerse en contacto con el equipo de Ecuante mediante correo electrónico (info@ecuante.com) indicando el nombre del cliente y del participante, 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. Si la comunicación se realiza con menos de 15 antes del envío de los ítems, no se realizará la devolución del importe correspondiente a la ronda.
- En caso de **roturas o falta de mercancía** tras el envío de la ronda es responsabilidad del participante indicar las incidencias inmediatamente enviando un email a Labnova a la dirección info@ecuante.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 Ecuante enviará, si es 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 email a la dirección info@ecuante.com, en un plazo máximo de 24 horas de la recepción de la mercancía. Pasado dicho plazo o por no cumplir con los procedimientos descritos anteriormente, no se aceptará ninguna reclamación.

CONFIDENCIALIDAD Y CONFABULACIÓN

Para garantizar la confidencialidad de la información, los códigos de identificación de cada participante serán únicos y asignados de forma automática por el sistema informático en el momento en el que se de alta como nuevo participante. Cada participante dispondrá de un código de cuatro dígitos para todas las rondas en las que participe. El participante podrá consultar su código de identificación accediendo a su perfil y modificarlo cuando considere. Además, 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

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APTITUD DE LABNOVA DISTRIBUCIONES AGROALIMENTARIAS, S.L. BAJO LA MARCA ECUANTE

empleados y observaciones/comentarios del participante en el formulario de envío de resultados.

- Divulgación de información confidencial por Requerimiento Legal o Contractual: en el caso en el que Labnova, como proveedor de Ensayos de Aptitud, sea legalmente requerido o se encuentre autorizado conforme a disposiciones contractuales vigentes, a revelar información confidencial, Labnova deberá notificar al cliente correspondiente acerca de la información divulgada, salvo que dicha notificación esté expresamente prohibida por la legislación aplicable.

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 portes, 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, 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, el estudio estadístico y la realización de los informes de resultados.

FORMA DE PAGO

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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APTITUD DE LABNOVA DISTRIBUCIONES AGROALIMENTARIAS, S.L. BAJO LA MARCA ECUANTE

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 info@ecuate.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 el mes anterior correspondiente al envío de la muestra del ensayo y se enviará vía correo electrónico desde la dirección administracion@labnovasl.com.

REEMBOLSOS

El reembolso de un ensayo, previa aceptación por parte de Labnova, 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 **Ecuante 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 **Ecuante 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.

Los ítems de ensayos de aptitud del programa **Ecuante Cosmetics** se componen de matrices comerciales envasadas individualmente, para evitar su manipulación.

En el caso de los ensayos microbiológicos, se envía junto con la matriz los viales necesarios conteniendo la suspensión microbiana concentrada y estabilizada. 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.

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 UNE-EN ISO/IEC 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 los envíos se efectuarán, preferiblemente, los lunes.

Los materiales de las rondas son empaquetados directamente en las instalaciones de Labnova 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. 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 con el objetivo de que sean entrados en la fecha prevista y contratada con la empresa de mensajería empleada. Labnova queda exenta de responsabilidad por demoras producidas por parte de la agencia de transporte.

MANIPULACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS MUESTRAS

Una semana antes del envío del ítem de ensayo, Labnova pone a disposición del participante la hoja de instrucciones de la ronda donde se especifica cómo 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 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.

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 info@ecuante.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 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 del participante de la aplicación, se detalla la fecha de cierre de la ronda, a partir de la cual no se podrán introducir resultados en la base de datos de la aplicación.

Para introducir los resultados, debe acceder con su usuario y contraseña al área privada del participante, marcar “*Rondas inscritas*” y aparecerán todas las rondas contratadas donde, seleccionando la ronda de interés, podrá cumplimentar la tabla de resultados que aparecerá. Además, podrá detallar cualquier otro aspecto que considere relevante del ensayo correspondiente a cada parámetro en el campo “*Observaciones*”. Las observaciones generales de la ronda deberán registrarse en el recuadro del mismo nombre: “*Observaciones generales de la ronda*”. Una vez cumplimentada toda la información, deberá pulsar el botón “*Envío de resultados*” y comprobar que los resultados han sido enviados correctamente a través del correo electrónico de confirmación.

Los resultados podrán ser modificados tantas veces como desee mientras que no haya excedido la fecha límite de envío de resultados. Cada vez que realice modificaciones en los resultados deberá pulsar en el botón “Envío de resultados” recibiendo nuevamente un correo electrónico de confirmación.

La introducción o modificación de resultados quedará bloqueada en la fecha límite establecida. Si tuviera cualquier problema o incidencia en el momento de envío de los resultados deberá contactar vía email al siguiente correo electrónico: info@ecuate.com.

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 separados por coma, y sin 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 los análisis cuantitativos microbiológicos deben introducirse como cifras enteras sin separador de miles, es decir, sin expresiones científicas tipo 7XE03 o potencias de 10.

Cada participante analizará 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 estudio estadístico robusto para obtener el valor asignado por consenso de los resultados de los participantes. 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 σ_{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 σ_{pt} podrá en algunos casos ser fijado por Labnova en base a su experiencia.

INFORMES DE RESULTADOS

Los informes elaborados por Labnova bajo la marca Ecuante 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 su perfil de usuario, al cual accederá con su correspondiente usuario y contraseña. El plazo máximo establecido para la entrega de informes por parte de Labnova es de un 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 (ocho 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 info@ecuate.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 podrán ser subcontractadas a laboratorios externos acreditados bajo la Norma UNE – EN ISO/IEC 17025, cumpliendo los requisitos para los proveedores de Ensayos de Aptitud establecidos en la Norma UNE – EN ISO/IEC 17043. Aquellos circuitos que se encuentran fuera del alcance de acreditación se subcontratan a laboratorios que pueden o no estar acreditados bajo la Norma UNE – EN ISO/IEC 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 info@ecuate.com. Asimismo, Labnova cuenta con un procedimiento de gestión de quejas y apelaciones 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 de las causas. 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.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APTITUD DE LABNOVA DISTRIBUCIONES AGROALIMENTARIAS, S.L. BAJO LA MARCA ECUANTE

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.

Términos y condiciones Edición 11

Autorizado por:



Fdo. Vicente Catalán

Fecha: 31/10/2025