

ANEXO 01: TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS – INGESERVICIOS S.A.C.

1. CONDICIONES GENERALES

INGESERVICIOS S.A.C. cuenta con infraestructura adecuada, equipos debidamente calibrados y personal competente para el desarrollo de sus actividades.

Los ensayos se realizan en base a métodos y procedimientos establecidos en Normas Técnicas Peruanas (NTP), normas internacionales (ASTM) u otras aplicables, asegurando la calidad, validez y confiabilidad de los resultados.

INGESERVICIOS S.A.C. asegura que, previo a la aceptación del servicio, los requisitos del cliente son revisados, definidos y comprendidos, verificando la capacidad del laboratorio para cumplirlos.

Los resultados emitidos son válidos únicamente para las muestras ensayadas en las condiciones en que fueron recibidas y evaluadas.

2. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

INGESERVICIOS S.A.C. garantiza la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente y aquella generada durante la prestación del servicio.

Toda información será tratada como confidencial y utilizada exclusivamente para la prestación del servicio, salvo que:

- Sea de dominio público
- Exista autorización del cliente
- Sea requerida por autoridad competente

El laboratorio informará previamente al cliente cualquier información que tenga intención de hacer pública. El nombre del cliente podrá ser utilizado como referencia comercial, salvo indicación expresa en contrario.

3. IMPARCIALIDAD DEL SERVICIO

Los ensayos se realizan con independencia, objetividad e imparcialidad.

INGESERVICIOS S.A.C. identifica, analiza y gestiona los riesgos que puedan afectar la imparcialidad derivados de sus actividades, relaciones o personal.

Cualquier situación que afecte la imparcialidad podrá ser reportada mediante los canales establecidos por el laboratorio.

4. QUEJAS

El laboratorio cuenta con un procedimiento para la atención de quejas, disponible para clientes y partes interesadas, el cual puede ser solicitado a través de los canales oficiales de comunicación. La recepción de quejas solo es admisible hasta dos (02) meses posterior a la entrega del servicio.

5. ANTICORRUPCIÓN

INGESERVICIOS S.A.C. mantiene una política de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción.

Las partes se comprometen a actuar con honestidad, integridad y transparencia durante la ejecución del servicio. El incumplimiento de esta cláusula faculta la resolución del contrato conforme al artículo 1430° del Código Civil peruano, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

6. SERVICIOS DE ENSAYO DE LABORATORIO

6.1. Requisitos previos al inicio del servicio

El cliente deberá aceptar la cotización mediante orden de servicio, correo electrónico u otro medio válido, lo que constituye la formalización del contrato, y cumplir con las condiciones de pago.

Deberá proporcionar información completa de las muestras (identificación, tipo, ubicación, ensayos requeridos, entre otros) y cumplir con las condiciones de pago establecidas.

Cualquier modificación en la información proporcionada deberá ser comunicada dentro de los 2 días hábiles posteriores al ingreso de las muestras.

6.2. Ejecución del servicio

El servicio se realiza conforme a las condiciones establecidas en la cotización.

INGESERVICIOS S.A.C. no se responsabiliza por:

- Daños o alteraciones de las muestras antes de su recepción
- Deficiencias en identificación o embalaje
- Retrasos por causas de fuerza mayor o factores externos

Los plazos pueden variar según la naturaleza de las muestras (humedad, plasticidad, condiciones especiales, entre otros).

Cualquier modificación a las condiciones inicialmente acordadas será evaluada y documentada antes de su implementación.

6.3. Entregables

Los informes de ensayo serán emitidos en formato digital y/o físico según lo solicitado.

Solo los informes firmados y autorizados tienen validez oficial. El cliente podrá presentar observaciones dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles.

Uso del símbolo de acreditación:

Cuando el servicio solicitado se encuentre dentro del alcance de la acreditación del laboratorio, los informes de ensayo serán emitidos con el símbolo de acreditación correspondiente.

Si el cliente solicita que el informe sea emitido sin el símbolo de acreditación, deberá comunicarlo expresamente antes de la aceptación del servicio. Dicha solicitud será registrada mediante correo electrónico, cotización aprobada u otro medio documentado.

En ausencia de una indicación expresa del cliente, se entenderá que acepta la emisión del informe con el símbolo de acreditación, siempre que el ensayo se encuentre dentro del alcance acreditado.

Cuando, durante la recepción o evaluación del ítem de ensayo, el laboratorio concluya que el ítem no es idóneo para la ejecución del ensayo conforme a las condiciones especificadas del método, y el cliente solicite continuar con el servicio, el ensayo será realizado fuera del alcance de la acreditación.

En estos casos:

- a. el laboratorio deberá informar al cliente sobre la condición identificada y su impacto potencial;
- b. el acuerdo de continuar con el servicio deberá quedar documentado;
- c. y el informe de ensayo será emitido sin el símbolo de acreditación, dejando constancia de dicha condición en el informe correspondiente.

6.4. Muestras

Las muestras serán ensayadas con equipos calibrados por laboratorios acreditados.

Una vez emitidos los informes, las muestras permanecerán en custodia por 7 días calendario para su recojo. Transcurrido este plazo, el laboratorio podrá disponer de las mismas sin responsabilidad adicional.

La ampliación del plazo de custodia podrá ser solicitada y será cotizada.

INGESERVICIOS S.A.C. no subcontrata ensayos. En caso excepcional, se informará al cliente y se requerirá su aprobación previa.

6.5. Condiciones contractuales

La aceptación de la cotización constituye un contrato de servicios.

En caso de cancelación posterior al inicio del servicio, se facturarán los trabajos ejecutados.

El incumplimiento de pago generará intereses moratorios, gastos administrativos y acciones de cobranza correspondientes.

7. SERVICIOS DE CAMPO (IN SITU)

7.1. Requisitos previos

El cliente deberá aceptar la cotización mediante orden de servicio, correo electrónico u otro medio válido, lo que constituye la formalización del contrato, y cumplir con las condiciones de pago.

Asimismo, deberá garantizar condiciones adecuadas de seguridad y habilitación del área de trabajo.

7.2. Ejecución del servicio

El servicio se ejecuta conforme a la metodología, normas aplicables y condiciones establecidas.

El personal de laboratorio cuenta con el seguro vida ley y el seguro complementario de trabajo de riesgo salud (SCTR), de requerirse otros requisitos especiales de seguridad se aplicarán cargos adicionales.

No se asume responsabilidad por retrasos derivados de condiciones externas, del terreno o falta de preparación del área.

Podrán aplicarse cargos adicionales por tiempos de espera (stand by) u otras condiciones no previstas.

7.3. Entregables

Se emitirán informes preliminares para revisión y posteriormente informes finales firmados y válidos.

Los entregables podrán ser digitales o físicos según solicitud del cliente.

Solo los informes firmados y autorizados tienen validez oficial. El cliente podrá presentar observaciones dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles.

7.4. Muestras

Las muestras podrán ser tomadas y gestionadas por el laboratorio para asegurar su integridad.

El muestreo no forma parte de la acreditación y será especificado en los entregables.

Aplica el mismo criterio de custodia definido para los servicios de ensayos de laboratorio.

7.5. Condiciones contractuales

Aplican las mismas condiciones de contratación, facturación, mora y acciones legales establecidas para los servicios de ensayos de laboratorio.

8. GARANTÍA DEL SERVICIO

INGESERVICIOS S.A.C. garantiza:

- La ejecución del servicio conforme a métodos normalizados
- El uso de equipos calibrados y trazables
- La competencia técnica del personal

Asimismo, brinda orientación al cliente sobre los resultados emitidos hasta 20 días posteriores a su entrega.

La información generada será resguardada por un periodo de hasta 4 años.