

Recepción de muestras

- En caso de que los envases que contengan las muestras sean propiedad del Cliente, este deberá informar previamente en la solicitud de análisis la devolución de estos.
- El Laboratorio Agroenológico UCM Ltda podrá rechazar muestras que no posean las condiciones necesarias para su correcto análisis, con lo cual solicitará al cliente una nueva muestra para su ingreso.

Referente a muestras de vinos, espumantes, mostos y bebidas fermentadas cuando apliquen:

- El Cliente proporcionará 6 botellas de 750 cc para el análisis de boletines base de exportación, y una botella de contramuestra para los análisis de corrientes.
- Para análisis corrientes, se requiere que el cliente envíe una botella para desarrollar los análisis y otra como contramuestra (opcional para el cliente).
- Con respecto a las contramuestras de vinos, mostos y espumantes en análisis corrientes, éstas, serán mantenidas por aproximadamente 20 días continuos en las condiciones adecuadas. Luego de este período, serán eliminadas.

Referente a muestras de aguas potables y aguas crudas

- Las contramuestras de agua potable y agua de riego en análisis corrientes serán mantenidas por aproximadamente 40 días continuos en las condiciones adecuadas. Luego de este período, serán eliminadas.
- El Laboratorio Agroenológico UCM Ltda ingresará muestras que hayan sido identificadas correctamente en la cadena de custodia, donde el cliente debe entregar toda la información necesaria.
- La entrega de muestras de agua potable y de riego colectadas por el cliente, se efectuará en Longitudinal Sur Km 205, camino a Molina, Región del Maule, de lunes a jueves, en horario 8:30 a 16:30 h. y para los viernes, en horario 8:30 a 15:30.
- Considerando el tiempo necesario para la correcta recepción de las muestras, preparación de material y reactivos relacionados a análisis que tienen un plazo de preservación limitado, el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda no garantiza la realización de los ensayos dentro del plazo establecido por las normas vigentes para las muestras que:
 - Sean recepcionadas después de las 16:30 h. de lunes a jueves y los viernes después de las 15:30; y tengan periodo de vencimiento en su plazo de preservación antes de las 10:00 h. del día siguiente
 - Sean recepcionadas después de 6 horas desde la recolección de la muestra.

Referente a muestras de suelo y foliar

- Las muestras de suelos y tejido vegetal se reciben de lunes a jueves, en horario 8:30 a 17:30 h y viernes, en horario 8:30 a 16:30.

Muestreo

- El cliente debe proporcionar condiciones seguras para los equipos, instrumentos y personal del Laboratorio dentro de sus dependencias para evitar pérdida, robo o accidentes.

Referente a muestras de vinos, espumantes, mostos y bebidas fermentadas cuando apliquen:

- Los servicios de muestreo en el área “Química para vinos y bebidas alcohólicas” no son parte

del alcance del Laboratorio, por lo tanto, las muestras son proporcionadas por el Cliente, el cual se responsabiliza de su origen y naturaleza.

Referente a muestras de aguas potables y aguas crudas

- Los servicios de muestreo en el área “Físico-química y muestreo para aguas” se realizan sólo con la confirmación del cliente.
- Si el servicio requerido por el cliente incluye muestreo por parte del Laboratorio Agroenológico UCM Ltda, durante los 2 días hábiles posteriores a la confirmación del servicio, el Laboratorio coordinará las actividades directamente con el cliente si es requerido, y se define la programación de fecha de muestreo.
- El cliente puede postergar el muestreo a más tardar 1 día hábil antes. En este caso, el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda tomará 2 días hábiles posteriores para la programación de fecha de muestreo y requerirá la confirmación del cliente.
- Si el cliente realiza el muestreo por sus propios medios y requiere los envases, el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda puede proporcionarlos previa coordinación, en Longitudinal Sur Km 205, camino a Molina, Región del Maule, de lunes a jueves, en horario 9:00 a 16:30 h. y los viernes de 9:00 a 15:30, o serán enviados a la dirección proporcionada por el cliente.
- En el caso de que existan análisis en terreno como pH, Temperatura y Cloro Libre Residual, y el cliente solicite su realización en el Laboratorio, éste se dará por informado que el cliente ha aceptado su realización fuera del tiempo máximo de preservación antes del análisis indicado en la normativa vigente o recomendados en los procedimientos técnicos del laboratorio.

Referente a muestras de suelo y foliar

- Las muestras de suelos y tejido vegetal son proporcionadas por el cliente, quien se responsabiliza de su muestreo y naturaleza, sin embargo, el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda coopera entregándole los protocolos de muestreo.

Informes de resultados

- El Laboratorio entregará los resultados en un informe de análisis según los plazos estipulados en el documento DT-601 Lista de Análisis del Laboratorio Agroenológico UCM.
- El informe se entregará al Cliente vía plataforma Acceso Clientes ubicada en la página web del Laboratorio Agroenológico UCM Ltda (<http://mi.enolabucm.cl/>) al término del análisis.
- Una vez recibido el informe de análisis por el Cliente, dispone de 2 días hábiles para realizar las quejas pertinentes, si no se dispone de una contramuestra. Si la repetición de estos análisis son distintos al original, el Laboratorio se responsabilizará del costo, por el contrario, el Cliente asumirá el costo de estos.
- El Cliente tiene un plazo de 20 días continuos para emitir una queja para aquellos casos en que entregó la muestra junto con su contramuestra. Si la repetición de estos análisis son distintos al original, el Laboratorio se responsabilizará del costo, por el contrario, el Cliente asumirá el costo de estos.
- En el momento en que el cliente, o cualquier parte interesada, manifiesta una queja, se le entregará el documento DG-401, en el cual se describe el proceso de tratamiento de quejas. El documento DG-401 se debe solicitar al correo electrónico de Servicio al Cliente, laboratorio@enolabucm.cl, quien responderá con toda la información para la realización de la queja.

- El Laboratorio no realiza declaraciones parciales o totales de conformidad en los informes de análisis.
- Para solicitar Certificados de Denominación de Origen, el cliente puede comunicarse al correo do@enolabucm.cl

Referente a muestras de vinos, espumantes, mostos y bebidas fermentadas cuando apliquen:

- El informe de análisis y boletín de exportación es propiedad del Cliente y no se pueden reproducir sin consentimiento del Laboratorio, excepto cuando se reproduce en su totalidad. Los procedimientos utilizados son propiedad del Laboratorio.

Referente a muestras de aguas potables y aguas crudas

- El análisis de olor y sabor sólo se efectuarán para agua potable que cumpla con los criterios: turbiedad (≤ 2 NTU) y Cloro Libre Residual (entre 0,2 y 2 mg/L).

Compromiso de confidencialidad

- El Cliente se compromete en la confidencialidad y seguridad de los términos y condiciones requeridas por el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda.
- El Laboratorio debe informar al Cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público, ya que se estima que es información del propietario y se debe considerar confidencial. El Laboratorio no tiene la obligación de notificar al cliente cuando dicha información es dada pública por el mismo cliente o cuando lo acuerdan previamente entre el laboratorio y el cliente por propósitos específicos.
- Toda divulgación a un tercero de una parte o de la totalidad de la información relativa a un cliente, debe ser objeto de una autorización por escrito de este.
- Cuando sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, el Laboratorio debe notificar al Cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.
- En el marco de la Confidencialidad, la información acerca del Cliente obtenida de fuentes diferentes del cliente, debe ser confidencial entre el Cliente y el Laboratorio. Asimismo, el Laboratorio debe mantener como confidencial al proveedor de la información (fuente) y no compartirse con el Cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.