TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO
SUPERVISA S.A.

1. Las condiciones que se establecen a continuación (llamadas en adelante “Condiciones Generales”), serán las que rigen para todas las ofertas y convenios de servicio que se comprometa a ejecutar Supervisa S.A. (en adelante “la Compañía”).
Para realizar convenios especiales deben especificarse por escrito y tener aceptación escrita de la Compañía.
2. La Compañía es una organización que atiende el negocio de inspección y análisis, y como tal:
2.1. Ejecuta estos servicios como está descrito en la Condición General 6.
2.2. Presta asesoría y ejecuta servicios especiales que pueden ser acordados por la
Compañía de acuerdo con lo expresado en la Condición General 7.
2.3. Expide reportes y/o certificados en la forma descrita en la Condición General 8.
3. La Compañía ejecuta sus trabajos siguiendo las instrucciones de las personas u organizaciones que lo contratan (en adelante “el Cliente”). Nadie más estará autorizado para dar instrucciones sobre el alcance de la inspección o el envío de reportes o certificados, salvo por expresa autorización del Cliente, aceptada por la Compañía. Sin embargo, cuando el Cliente haya adquirido un compromiso previo en este sentido con una tercera persona o dicho compromiso este implícito por las circunstancias, costumbre comercial, uso o práctica, la Compañía queda irrevocablemente autorizada para enviar a su discreción a dicha tercera persona los reportes o certificados.
4. La Compañía proveerá los servicios de acuerdo con:
4.1. Las instrucciones específicas del Cliente confirmadas por la Compañía;
4.2. Cualquier costumbre comercial relevante, uso o práctica;
4.3. Los métodos que la Compañía considere apropiados basados en principios técnicos, operacionales y/o financieros
5.
5.1. Todas las requisiciones o solicitudes para proveer el servicio deben estar acompañadas con información, especificaciones e instrucciones suficientes para permitir a la Compañía evaluar y/o realizar los servicios requeridos en forma correcta y segura.
5.2. Documentos que reflejen compromisos adquiridos entre el Cliente y terceras partes, ó documentos de terceras partes, como contratos de compra-venta, cartas de crédito, conocimientos de embarque, etc., si son conocidos por la Compañía, lo serán solo a título informativo, sin extender, restringir o modificar la misión, obligaciones o responsabilidades aceptadas por la Compañía.
6. Los servicios estándar de la Compañía pueden incluir todos o cualquiera de los enumerados enseguida:
6.1. Inspecciones cuantitativas y/o cualitativas.
6.2. Inspección de bienes, planta, equipos, empaque, tanques, contenedores y medios de transporte.
6.3. Inspección de embarque, desembarque y despacho de mercancías.
6.4. Toma de muestras.
6.5. Análisis de laboratorio u otras pruebas.
6.6. Supervisiones y auditorias operativas.
7. Servicios especiales donde los mismos excedan el alcance de los servicios estándar referidos en las Condición General 6 solo serán asumidos por la Compañía por arreglo particular. Estos servicios especiales serían de forma ilustrativa mas no exhaustiva los siguientes:
7.1. Calibración de tanques.
7.2. Suministro de personal técnico;
7.3. Servicios de asesoría y de acompañamiento en montajes de sistemas de Control y Seguridad
8.
8.1. Sujeto a las instrucciones del Cliente aceptadas por la Compañía, esta última expedirá reportes y certificados de inspección que reflejan declaraciones de opinión hechos con el debido cuidado y dentro del alcance de las instrucciones recibidas. LaCompañía no se obliga a referirse o a incluir hechos o circunstancias que se salgan de las instrucciones específicas recibidas.
8.2. Los reportes o certificados que expida la Compañía para pruebas o análisis de muestras contendrán su opinión únicamente sobre esas muestras y no se referirán al lote a granel de donde ellas fueron tomadas. Si se solicita la opinión sobre el lote agranel, debe especificarse esto con anticipación suficiente para llevar a cabo la inspección y toma de muestras del lote.
9. El Cliente se comprometerá a:
9.1. Asegurar que las instrucciones e información requeridas sean entregadas a la Compañía completas y de manera oportuna mínimo con 24 horas de anticipación para permitir que los servicios requeridos puedan ser desarrollados efectivamente y encondiciones seguras. El Cliente debe cerciorarse que las instrucciones hayan sido recibidas y le hayan quedado claras a la Compañía.
9.2. Permitir el acceso requerido a los representantes de la Compañía para que los servicios solicitados se puedan desarrollar efectivamente.
9.3. Suministrar, de ser requerido, cualquier equipo especial y/o personal necesario para la ejecución de los servicios solicitados.

9.4. Proveer en los sitios de trabajo condiciones adecuadas de seguridad para el personal durante la ejecución de los servicios.
9.5. Tomar las medidas necesarias para eliminar o remediar cualquier obstrucción o interrupción en la ejecución de los servicios.
9.6. Informar a la Compañía por anticipado de los riesgos o peligros conocidos, reales o potenciales, asociados con cualquier orden, manejo de muestras o de pruebas incluyendo, por ejemplo, presencia o riesgo de radiación, elementos o materialesnocivos o explosivos, polución del medio ambiente o venenos.
9.7. Asumir la responsabilidad total sobre reclamaciones de terceros que pretendan vincular a la Compañía por omisiones, hechos, reportes o certificados no incluidos en el servicio convenido con el cliente. Para lo anterior deben hacer uso de todos losderechos que les confieran los convenios o contratos con dichos terceros.
10. La compañía tendrá derecho a delegar la ejecución de todo o una parte de los servicios contratados con el cliente en un agente o subcontratista.
11. Si los requerimientos del Cliente implican que los análisis de muestras se hagan en su laboratorio o en el de un tercero, la Compañía reportará el resultado del análisis pero sin responsabilidad por su exactitud. De igual manera, cuando la Compañía solopueda testificar los análisis realizados por el Cliente o por un tercer laboratorio, la
Compañía proveerá confirmación de que la muestra analizada es la correcta pero no asumirá responsabilidad por la precisión de los resultados que reporte.
12.
12.1. La Compañía se compromete a ejecutar sus servicios con cuidado y habilidad y acepta su responsabilidad únicamente donde y cuando dicho cuidado y habilidad han estado a su cargo.
12.2. La responsabilidad de la Compañía con respecto a cualquier pérdida, daño o costo de cualquier naturaleza que se presente por incumplimiento o negligencia atribuible a la Compañía o a sus empleados no puede en ninguna circunstancia exceder la suma total de 10 veces el valor de la tarifa cobrada sobre el servicio que
incluye el evento que ocasione el reclamo, y en ningún caso podrá exceder de US$ 15.000 (quince mil dólares americanos). La Compañía no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a cualquier reclamación por pérdidas indirectas o derivadas tales como pérdida de rentabilidad, pérdida de futuros negocios, pérdida de producción, cancelación de contratos suscritos por el Cliente, lucro cesante y similares
12.3. Cualquier cambio en el límite de responsabilidad de la Compañía bajo los términos del numeral 12.2 debe ser convenido por escrito, previo a la ejecución del servicio correspondiente.
13. El Cliente debe garantizar, mantener a salvo, e indemnizar a la Compañía y sus directivos, empleados, agentes o subcontratistas contra cualquier reclamación hecha por un tercero por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y ocurrida de cualquier forma que se relacione con el desempeño, o no desempeño de cualquiera de los servicios si las reclamaciones sobrepasan el límite de la suma mencionada en la cláusula anterior.
14. Todos los directivos, empleados, agentes o subcontratistas de la Compañía tienen el beneficio de la limitación de la compensación y de indemnización contenida en estas condiciones generales. Este expresado beneficio lo tendrá cualquier contrato introducido por la Compañía no solo a su nombre, sino a nombre de todas las
personas mencionadas anteriormente.
15. En el evento en que se presenten problemas no contemplados o gastos adicionales en el transcurso de y/o para la ejecución del contrato, la Compañía está expresamente autorizada a cobrar el valor para cubrir el tiempo adicional y el costo incurrido paracompletar el servicio.
16.
16.1. El Cliente pagará puntualmente no mas tarde de 30 días después de la fecha de la factura o dentro del período acordado mutuamente por escrito. En caso de
incumplimiento la Compañía cobrará intereses a la tasa de mora máxima aprobada por la Superintendencia Bancaria.
16.2. El Cliente se compromete a no retener o diferir el pago de ninguna suma a favor de la Compañía por cuenta de una disputa o reclamación que alegue contra la Compañía.
17. En el evento en que la Compañía no pueda realizar o completar un servicio ordenado o acordado por cualquier causa que esté por fuera del control de la Compañía, el Cliente le pagará a la Compañía:
17.1. El valor de todos los gastos incurridos hasta el momento de la suspensión y los demás que surjan como consecuencia de la misma.
17.2. La tarifa o comisión pactada en proporción al trabajo que se haya realizado. 18. La Compañía quedará exonerada de toda responsabilidad por reclamaciones que el Cliente no haya presentado dentro de los 45 días siguientes a la fecha de ejecución del servicio base de la reclamación.
19. La Compañía no es ni aseguradora, ni garante. Su responsabilidad no se extiende al pago de daños o pérdidas de mercancías y éstas por consiguiente deben estar debidamente amparadas contra esos riesgos mediante pólizas de seguro cuyos montos y efectividad son de exclusiva responsabilidad del Cliente.

20. Las presentes Condiciones Generales tendrán siempre efecto en la prestación de los servicios de la Compañía salvo modificaciones o adiciones realizadas por escrito, con la firma de un directivo de la misma.
Ultima Revisión: 19 de Octubre de 2011