



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

SI-FO-06

Para validar la vigencia de este documento, use el siguiente enlace



O visite www.safe.com.ve/si-fo-10.doc

Revisado por:	Juan Lunar	Edición: 3	Aprobado por:	Juan Lunar	Emisión:	15/02/13
Fecha:	15/02/13	Revisión: 1	Cargo:	Gerente General	Firma:	

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

1. GENERAL

1.1 A menos que se acuerde lo contrario y por escrito, todas las ofertas o servicios y todas las relaciones contractuales que resulten entre Safe International, S.A. y cualquier persona que solicite servicios de certificación (el “Cliente”) deben regirse por estas Condiciones Generales.

1.2 Estas Condiciones Generales, constituyen el total del acuerdo (el “Contrato”) entre el Cliente y SAFE INTERNATIONAL, S.A., ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente y SAFE INTERNATIONAL, S.A.

2. DEFINICIONES

- acreditación: atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

- control: medio de dirigir el riesgo, incluyendo políticas, procedimientos, directrices, prácticas o estructuras organizacionales, las cuales pueden ser de naturaleza administrativa, técnica, de gestión o legal.

- evaluación de la conformidad: demostración que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

- inspección: examen del diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

- satisfacción del cliente: opinión del cliente sobre la medida en que la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativa.

- seguridad de la información: preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, adicionalmente puede involucrarse otras propiedades tales como autenticidad, responsabilidad, no repudio y confiabilidad.

- establecimiento. toda edificación(s) y sus áreas adyacentes, administradas por la empresa, dotada(s) de los equipos e instalaciones requeridas para la manipulación de alimentos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

- **fábrica de alimentos.** el establecimiento industrial en el cual las materias primas y demás ingredientes alimentarios se someten a un proceso tecnológico para obtener un producto terminado para el consumo humano.
- **instalaciones.** son obras complementarias que condicionan el funcionamiento de la edificación, cumpliendo por sí mismas una función específica en el establecimiento.
- **equipo; aparato.** conjunto de piezas y accesorios ensamblados según un diseño pre establecido para cumplir una función específica en cualquier etapa de la manipulación de alimentos.
- **materia prima.** sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, empleadas por la industria alimentaria ya sea en forma directa, fraccionada, ó para su conversión en productos para consumo humano.
- **producto:** resultado de un proceso.
- **proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **proceso tecnológico.** es la secuencia de etapas que se aplican a las materias primas y demás ingredientes para obtener un alimento manufacturado. en esta definición también se incluye la operación de envasado y de embalaje del producto terminado.
- **manipulación de alimentos.** cualquier operación o proceso a que es sometido el alimento desde el cultivo, recolección, selección, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, expendio, y preparación para el consumo.
- **buenas prácticas de fabricación (bpf).** conjunto de medidas preventivas o de control utilizadas por las fábricas, depósitos y transportes de alimentos manufacturados a fin de evitar, eliminar o reducir los riesgos potenciales o peligros para la inocuidad y salubridad de estos productos. en lo sucesivo, dichas medidas serán reconocidas bajo la denominación "buenas prácticas de fabricación".

3 SERVICIOS

3.1 Estas Condiciones Generales cubren los siguientes servicios ("los Servicios"):

A. CERTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE FABRICACIÓN DE ALIMENTOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

C. ENSAYOS MICROBIOLÓGICOS DE ALIMENTOS

D. CURSOS PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS

3.2 Una vez finalizado un programa de evaluación, SAFE INTERNATIONAL, S.A. preparará y presentará al Cliente un Reporte. Cualquier recomendación suministrada en el Reporte no es vinculante para Safe International, S.A. , además, la decisión de emitir un Certificado será discrecional y corresponderá únicamente Safe International, S.A. .

3.3 El Cliente reconoce que SAFE INTERNATIONAL, S.A. en ningún caso tomará el lugar del Cliente o cualquier otro tercero, ni al suscribir el Contrato, ni al suministrar los servicios, asimismo reconoce que SAFE INTERNATIONAL, S.A. no lo liberará de ninguna de sus obligaciones, ni asumirá de ninguna manera cualquier obligación del Cliente frente a cualquier tercero o de algún tercero frente al Cliente.

3.4 La certificación, suspensión, retiro o cancelación de un Certificado debe llevarse a cabo de acuerdo con los Códigos de Práctica aplicables.

3.5 SAFE INTERNATIONAL, S.A. puede delegar el desempeño de todo o parte de los Servicios a un agente o a un subcontratista, el Cliente autoriza a SAFE INTERNATIONAL, S.A. para que divulgue toda la información necesaria para tal desempeño a su agente o su subcontratista.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

4.1 El Cliente debe asegurarse de que todas las muestras, acceso, asistencia, información, registros, documentación del producto y las instalaciones, estén disponibles para SAFE INTERNATIONAL, S.A. cuando ésta lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del Cliente propiamente calificado, competente y autorizado. El Cliente debe además suministrar a SAFE INTERNATIONAL, S.A., libre de costos, espacio apropiado para llevar a cabo reuniones correspondientes.

4.2 El Cliente reconoce, hasta donde lo permite la ley, que no ha sido inducido a suscribir el Contrato estipulado, ni que se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales; y que de manera incondicional e irrevocable renuncia a cualquier reclamo, derecho o arreglos que pueda de alguna manera haber tenido relación con estas condiciones generales. Cualquier condición o estipulación incluida en cualquier formato de las regulaciones internas del Cliente o en sus documentos que pretendan agregar o modificar estas Condiciones

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

Generales, no tendrá efecto alguno a menos que sea aceptado expresamente por escrito por SAFE INTERNATIONAL, S.A..

4.3 El Cliente debe tomar los pasos necesarios para eliminar o remediar cualquier obstáculo o interrupción en el desempeño de los Servicios.

4.4 Para permitirle a SAFE INTERNATIONAL, S.A. cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el Cliente debe suministrarle a SAFE INTERNATIONAL, S.A. toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de SAFE INTERNATIONAL, S.A. pueda encontrar durante su visita. SAFE INTERNATIONAL, S.A. debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a SAFE INTERNATIONAL, S.A..

4.5 El Cliente debe de manera inmediata informar a SAFE INTERNATIONAL, S.A. de cualquier y todos los cambios en sus instalaciones las cuales puedan afectar su sistema de gestión, su servicio, su producto, su proceso o su habilidad.

5. HONORARIOS Y PAGO

5.1 Los honorarios se cobrarán según la oferta de servicios aceptada por el cliente.

5.2 Honorarios adicionales se cobrarán por operaciones que no estén incluidas en la oferta de Servicios.

5.3 Una copia de oferta de servicios de SAFE INTERNATIONAL, S.A. estará a disposición del cliente cuando se solicite.

5.5 Después de la entrega del Informe de inspección al Cliente, SAFE INTERNATIONAL, S.A. emitirá una factura al Cliente. Todas las facturas se deben cancelar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de cada facturación.

6. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

6.1 SAFE INTERNATIONAL, S.A. deberá mantener en su archivo, por el período requerido por sus políticas de resguardo de archivos, o por la ley en Venezuela, todos los materiales relacionados con el programa de evaluación y programa de supervisión relacionados al servicio prestado al cliente..

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

6.2 Al final del periodo de Archivo, SAFE INTERNATIONAL, S.A. deberá transferir, retener o disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente.

7. REPORTE Y PROPIEDAD DE LOS INFORMES, CERTIFICADOS Y SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Cualquier documento, incluyendo pero no limitando a cualquier Informe o cualquier Certificado suministrado por SAFE INTERNATIONAL, S.A. y el copyright contenido ahí, es y seguirá siendo propiedad de SAFE INTERNATIONAL, S.A. y el Cliente no deberá alterar o mal representar el contenido de tales documentos de manera alguna. El Cliente tendrá derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

8. COMUNICACIÓN

El Cliente podrá promover su certificado de conformidad de acuerdo con los términos estipulados en los Reglamentos de Uso de Marcas de Certificación correspondientes. El uso del nombre corporativo de SAFE INTERNATIONAL, S.A. o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de SAFE INTERNATIONAL, S.A..

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1 Como reza en la presente, "Información Confidencial" será cualquier información de propiedad oral o por escrito que una parte adquiera de la otra parte al suscribir el Contrato, o la información acerca del negocio de la otra parte; siempre y cuando dicha Información Confidencial no incluya información que (1) sea en adelante bien conocida por el público; (2) haya sido suministrada a la parte que la recibió de manera no confidencial antes del momento de su divulgación por la parte divulgada; (3) sea divulgada a la parte que la recibió por una tercera parte independiente, que haya tenido en derecho de hacer tal divulgación.

9.2 A menos que lo requiera la ley o cualquier ente gubernamental, judicial u otro ente regulador, ninguna parte ni sus agentes o subcontratistas deben usar la Información Confidencial para otros fines diferentes a los descritos en el Contrato, ni deben divulgar la Información Confidencial del otro a ninguna persona o entidad sin previa aprobación por escrito de la otra parte, excepto como expresamente se encuentra en la presente cláusula.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

10. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

10.1 A menos que se acuerde lo contrario, el Contrato continuará sujeto a los derechos de Terminación que se han fijado en estas Condiciones Generales, por el término expuesto en el contrato de servicios. Una vez venza el Término Inicial, el Contrato se renovará automáticamente a menos que, y hasta que, cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito que el Contrato se terminará, por lo menos un mes antes del vencimiento del Término Inicial o con notificación de tres meses en cualquier momento después del Término Inicial.

10.2 SAFE INTERNATIONAL, S.A. tiene el derecho, en cualquier momento antes de la emisión de un Informe o Certificado, de terminar el Contrato si el Cliente está en violación material de sus obligaciones y si después del recibo de notificación de tal violación, si el Cliente no remedia, a satisfacción de SAFE INTERNATIONAL, S.A., dicha violación dentro de los próximos treinta (30) días.

10.3 Cualquiera de las Partes tiene el derecho de terminar de manera inmediata el suministro de los Servicios en caso de cualquier arreglo con acreedores, bancarrota, insolvencia, declaración en quiebra o cese de negocios por la otra parte.

10.4 En caso de que el Cliente transfiera sus actividades a otra organización, la transferencia del Certificado está sujeta Safe International, S.A., previo consentimiento por escrito. Cuando se haya otorgado dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización debe estar sujeto a las condiciones del Contrato.

11. FUERZA MAYOR

Si a SAFE INTERNATIONAL, S.A. le impiden desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato, y por cualquiera que sea la causa que esté fuera del control de SAFE INTERNATIONAL, S.A., incluyendo más no limitando por; actos de la naturaleza, guerra, actividad terrorista o acción industrial; la falla de obtener licencias de permisos o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o falla por parte del Cliente de cumplir con cualquiera de sus obligaciones bajo el Contrato, el Cliente no está obligado a SAFE INTERNATIONAL, S.A. los honorarios fijados en el contrato de servicios.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

12.1 SAFE INTERNATIONAL, S.A. se compromete a ejercer el debido cuidado y destreza en la prestación de los Servicios y acepta responsabilidad sólo en casos de negligencia comprobada.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

12.2 Nada en estas Condiciones Generales de servicio debe excluir o limitar la responsabilidad de SAFE INTERNATIONAL, S.A. con el Cliente por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro caso que resulte de la negligencia de SAFE INTERNATIONAL, S.A. por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

13. RECLAMOS Y APELACIONES

A menos que específicamente se acuerde lo contrario, todas las disputas que resulten de o en conexión con estas Condiciones Generales o el Contrato, deben regirse por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.

Procedimiento para el tratamiento de reclamos y apelaciones

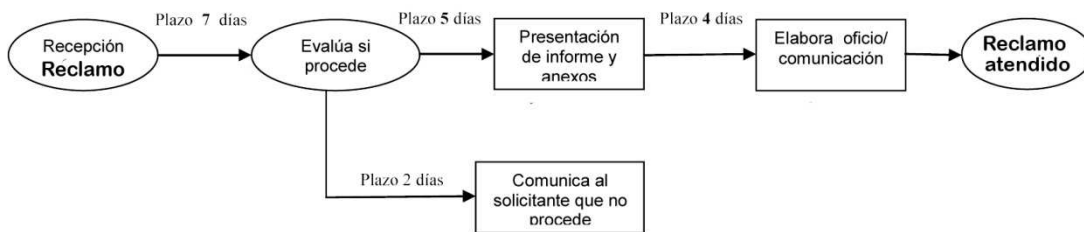


Ilustración 1. Procedimiento para el tratamiento de reclamos

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

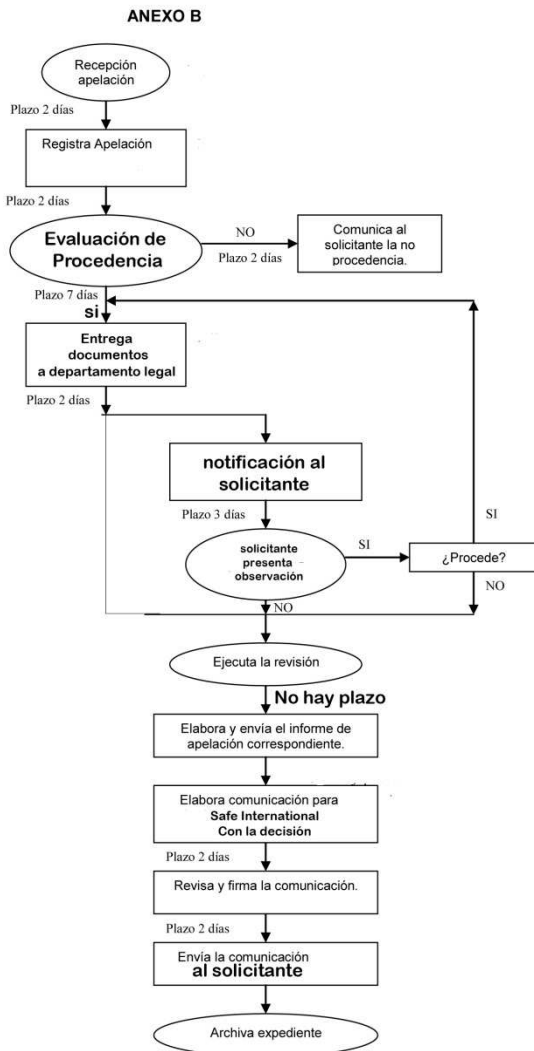


Ilustración 2. Procedimiento para el tratamiento de apelaciones

14. MISCELÁNEOS

Las características del servicio de inspección de Safe International, S.A. son las siguientes

1. Safe International, S.A. presta servicios de inspección cumpliendo los requerimientos de la Norma COVENIN/ISO/IEC 17020 CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE ORGANISMOS QUE REALIZAN INSPECCIÓN.
2. El servicio de inspección de Safe International, S.A. emite informes con puntos no conformes según la Gaceta Oficial N° 36081 del año 1996 de

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

titulo, “Normas de Buenas Prácticas de Fabricación, Transporte y Almacenamiento de alimentos para consumo humano” la misma que utiliza el Ministerio de Salud para otorgar o renovar el permiso sanitario a empresas de alimentos.

3. En condiciones normales de trabajo Safe International, S.A. garantiza la entrega de los informes de inspección y/o certificados de conformidad en diez días hábiles después de la inspección.
4. Todos los servicios de Safe International, S.A. están garantizados bajo la política de Satisfacción Garantizada que implica que si el cliente, en condiciones normales, no recibe los servicios contratados al suscribir nuestros servicios, le devolvemos su inversión menos los gastos administrativos que apliquen.
5. Safe International, S.A. emitirá normalmente Informes de inspección de cada Inspección y solamente emitirá Certificados de Inspección cuando el cliente cumpla con los requisitos del Sistema Safe.

REQUISITOS DEL SISTEMA SAFE

1. Para llevar a cabo las inspecciones las condiciones de trabajo deben ser las normales y para tal fin no se informará al contratante sobre la fecha y la hora de la inspección. Es posible que se convenga un rango de tiempo aproximado para evitar pérdidas de recursos de ambas partes.
2. Es preferible cuando el personal de Safe International, S.A. es acompañado durante el recorrido de la inspección, por tanto se exhorta al contratante a designar algún responsable para tal fin.
3. Todas las instalaciones deben estar disponibles para su inspección.
4. Las modificaciones que se hagan en las estructuras e instalaciones del establecimiento deben ser informadas a Safe International, S.A. con una antelación de 15 días antes de la inspección con el fin de adecuar el SI-FO-53 perfil de inspección de cada establecimiento.
5. La toma de muestras de alimentos para ensayos microbiológicos se hará donde estén y como estén para asegurar la representatividad del universo muestreado.
6. Para que el establecimiento logre obtener un certificado de conformidad con las normas que aplican según el Sistema Safe la calificación en el

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Safe International, S.A. | Código SI-FO-06 | Edición 3 | Revisión 1 | Emisión 15/02/13

informe de inspección debe superar los 85 puntos porcentuales y no debe presentarse peligros (físicos, químicos o biológicos) que pongan en riesgo la inocuidad de los alimentos.

7. Si el inspector determina según las normas que hay evidencia objetiva de peligros que pongan en riesgo la inocuidad de los alimentos en el establecimiento, el sistema considera un demerito de 20 puntos en la calificación.
8. Entre las evidencias objetivas para aplicar el demerito por puntos críticos se incluye lo siguiente:
 - a. Mantener las temperaturas (en refrigeradores o enfriadores) a más de 4 °C
 - b. Higiene deficiente del personal que tiene contacto directo con el producto, los ingredientes o las zonas de producto.
 - c. Productos vencidos o descompuestos en los almacenes.
 - d. Presencia evidente de plagas en el establecimiento
 - e. Equipos oxidados o deteriorados en contacto con alimentos.
 - f. Evidentes fallas de procedimiento de limpieza y desinfección
 - g. Evidencia de contaminación cruzada.
 - h. Deficiente control de productos químicos.
 - i. Manejo inadecuado de desperdicios.
 - j. Deficientes o desprovistas facilidades para la limpieza y desinfección de equipos, alimentos y manos.
 - k. Resultados de ensayos de laboratorios insatisfactorios.

Última modificación: Febrero 2013