

- El Cliente se compromete en la confidencialidad y seguridad de los términos y condiciones requeridas por el Laboratorio Agroenológico UCM Ltda.
- Los servicios de muestreo 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.
- En caso 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 Cliente proporcionará 6 botellas de 750 cc para el análisis de boletines 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).
- El Laboratorio entregará los resultados en un informe de análisis o boletín de exportación dependiendo el tipo de muestra. Estos análisis deben realizarse en los plazos estipulados según 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.
- 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.
- Con respecto a las contramuestras en análisis corrientes, éstas, serán mantenidas por aproximadamente 20 días continuos en las condiciones adecuadas. Luego de este período, serán eliminadas.
- 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. 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](mailto:laboratorio@enolabucm.cl), quien responderá con toda la información para la realización de la queja.
- El Laboratorio cuenta con el personal, equipamiento e infraestructuras adecuadas para la realización de los análisis descritos en la tabla.

- El Laboratorio es un Laboratorio Oficial para Análisis de Vinos de Exportación y Segundos y Terceros Análisis, según Resolución SAG N° 99 del 14 de Enero de 1997. Acreditación actualizada por Resolución SAG N° 8180/2019 del 18 de octubre de 2019.
- El Laboratorio es un Organismo inscrito en el Registro del Sistema Nacional de Acreditación de Terceros para Certificar Denominación de Origen de Uvas y Vinos, según Resolución SAG N° 5609 del 31 de Julio de 2014. Acreditación actualizada por Resolución SAG N° 4198/2018 del 12 de julio de 2018.
- El Laboratorio es un Laboratorio Acreditado por INN, Acreditación LE 1215 bajo norma NCh-ISO/IEC 17025:2017.
- 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.
- El Laboratorio no realiza declaraciones parciales o totales de conformidad en los informes de análisis.