

I. Procedimiento para el envío de muestras:

1. Las muestras deberán enviarse con solicitud de análisis u oficio de entrega en donde se indique claramente la identificación de las muestras, lote, nombre de la muestra, caducidad, fecha de muestreo y la información requerida por la autoridad.
2. Deberán estar identificadas de forma clara y legible con al menos nombre de la muestra y número de lote, esta información debe ser trazable a la solicitud mediante el portal de clientes del sistema del laboratorio (SIPROLAB) u oficio de entrega. En caso de existir diferencias las muestras no serán ingresadas hasta concluir la aclaración de la información.
3. En caso de ser necesario alguna reanálisis que se vea afectado el tiempo de entrega de los informes de análisis, se notificará al cliente la nueva fecha para la entrega de resultados.
4. Las condiciones de empaque, así como cualquier condición de almacenamiento aplicable deben ser adecuados al tipo de muestra, por lo que deberán ser enviadas en un contenedor que garantice un cerrado hermético para evitar derrames, que asegure su integridad durante el traslado.
5. Las muestras que sean recibidas en condiciones no aptas (empaque no adecuado, dañado, maltratado o derramadas) o con alguna alteración que ponga en duda su integridad se realizara su disposición final y se notificara al cliente de forma inmediata.
6. La cantidad de muestra requerida será de al menos 10 g para materia prima, para producto terminado para tabletas de 10 a 50 mg (60 tabletas), para tabletas de 50 a 100 mg (30 tabletas), la cantidad puede variar en función de los servicios solicitados.
7. Cantidad de muestra requerida para validación.
Active Pharmaceutical Ingredient (API): 3 Lotes diferentes de API y 10g de materia prima con ingrediente activo
Producto Terminado (PT): Para tabletas 3 Lotes diferentes y de 10 g de placebo, para tabletas de 10 a 50 mg (60 tabletas), para tabletas de 50 a 100 mg (30 tabletas).

Cuando un cliente solicite que una muestra se ensaye admitiendo una desviación de las condiciones especificadas del servicio, como cantidad diferente a la requerida o tiempo desfasado de entrega de muestras distinto a lo establecido en esta política, Prontius Laboratorios S.A de C.V. emitirá un comunicado de descargo de responsabilidad en el que se indicara, cuales resultados pueden ser afectados por la desviación y esto quedara documento en el informe de resultados.

8. Las muestras que se reciban con información incompleta o que incumplan con alguno de los requisitos anteriores permanecerán en el área de recepción de muestras hasta su aclaración por un periodo máximo de 10 días naturales, siempre y cuando su conservación no represente riesgo, después de ese periodo si no se ha concluido se regresaran al cliente.
9. La muestra restante del análisis permanecerá al término del análisis en retención por tres meses, se regresarán al cliente al termino de este periodo.
10. En los métodos que están dentro del alcance de la autorización COFEPRIS o sean utilizados por la autoridad sanitaria no se podrá dar una declaración de conformidad, ni opiniones ni interpretaciones.
11. Cualquier diferencia entre el pedido u oferta se debe resolver antes de iniciar el trabajo de laboratorio.
12. Si un contrato es modificado después de que el trabajo del laboratorio ha comenzado, se debe repetir la revisión del contrato y cualquier modificación se comunicara a las partes interesadas.
13. Es requisito que el CLIENTE envíe junto con su muestra; orden de compra y hacer mención en la misma la cotización relacionada.

14. Cuando un resultado este fuera de especificación y la investigación demuestre que no fue derivado por causa del laboratorio, y fuera necesario una reanálisis se llevará a cabo con previa autorización del cliente y cargo a su cuenta.

II. Dirección para el envío de muestras

1. Las muestras serán recibidas únicamente en días hábiles, lunes a viernes en un horario de 08:00 a 17:00 horas en caseta de vigilancia en Calle 56 Sur Lote 13, MZ. 1, CIVAC, Jiutepec, Morelos, Código Postal 62578. Teléfono: (777) 309 2781, 309 2381, 309 1636.
2. Correos electrónicos de contacto
IBT. Zaira Bustos Samano - Atención a Clientes atencioncliente@prontius.com
Carlos Rodríguez Soriano - Ventas carlos.rodriguez@prontius.com
3. **Entrega de informes de resultados:** El tiempo de entrega de informes de resultados varía en función del número de muestras, número de análisis y tipo de análisis.

III. Devolución de muestras

El cliente deberá enviar una guía prepagada para la devolución de sus muestras y/o materiales.

IV. Datos para el pago de servicios

Los pagos de nuestros servicios se pueden realizar por transferencia o cheque a nombre de Prontius Laboratorios S.A. de C.V.

1. Cuenta para pagos en dólares americanos (USD) (pago de servicios del extranjero):

Banco: **BANCOMER**
Cuenta Bancaria: **0113106098**
No. Clabe Interbancaria: **012543001131060984**
No. SWIFT: **BCMRMXMMPYM**
Nombre del Beneficiario: **PRONTIUS LABORATORIOS S.A. DE C.V.**
Sucursal: **0124**

2. Cuenta para pagos en moneda nacional (MXN)

Banco: **BANCOMER**
Cuenta: **0189369619**
Clabe interbancaria: **012543001893696191**
RFC: **PLA110518LB5**
Nombre de Beneficiario: **PRONTIUS LABORATORIOS S.A. DE C.V.**

3. El costo por re facturación es de 16 USD más IVA
4. Una vez ingresada la muestra e iniciado el análisis no se reembolsará el pago anticipado, aun cuando el trabajo sea cancelado por el cliente.

V. Reporte de quejas y sugerencias

En caso de queja, sugerencia o comentario de nuestro servicio favor de hacerla llegar por el medio de comunicación de su preferencia, le atenderemos a la brevedad. Correo atencioncliente@prontius.com, teléfonos (777) 309 2781, 309 2381, 309 1636.

Prontius Laboratorios, S.A. de C.V. está comprometido con sus clientes, nuestro servicio se apeg a lo establecido en la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018, Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), al Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y las normas de nuestro alcance. No obstante, el cliente cuando lo considere pertinente, tiene la oportunidad de inconformarse mediante el siguiente proceso:

El solicitante emite de manera escrita la descripción de su queja, después de emitido el informe de resultados por

cualquier medio de comunicación.

Al recibir la queja, el laboratorio debe confirmar si se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable, y en caso afirmativo, tratarla.

El personal que recibe la queja turna la queja al Gerente del Sistema de Gestión de Calidad en 1 día hábil a más tardar.

El Gerente del Sistema de Gestión de Calidad, analizará el caso en conjunto con el personal involucrado y le dará el encause adecuado.

El plazo entre la recepción de la queja, y la resolución no deberá ser mayor a 10 días hábiles.

En caso de que el solicitante no estuviera de acuerdo con la respuesta emitida podrá manifestarlo por escrito incluyendo documentos de apoyo, el Gerente del Sistema de Gestión de Calidad remitirá copia a quién emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 5 días hábiles se le rinda un informe justificado de su actuación. Los plazos para resolver las disputas que presenten los interesados, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

VI. Política de confidencialidad

Prontius Laboratorios, S.A. de C.V., actúa de forma ética para con sus clientes y mantiene la confidencialidad sobre cualquier información que el cliente le proporciona, o que el laboratorio obtenga durante el proceso de análisis, asimismo, Prontius Laboratorios mantiene en total confidencialidad los registros generados en todas las etapas del proceso de análisis. Toda la información será tratada en forma confidencial, asegurando su protección y no será utilizada para otro propósito a fin de salvaguardar los derechos de propiedad del cliente.

VII. Política de imparcialidad

Prontius Laboratorios, S.A. de C.V., tiene por política no involucrarse en cualquier actividad que pudiera disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio o integridad operacional.