

Términos y condiciones generales de prestación de servicios

TCIS Ecuador S.A.

Condiciones aplicables a la contratación, programación y ejecución de servicios de inspección y control de calidad, así como a la emisión y uso de sus informes y certificados.

1 Aplicación y aceptación

1.1 Estos términos y condiciones regulan los servicios prestados por TCIS Ecuador S.A., en adelante TCIS, a la persona natural o jurídica que los contrata, en adelante el Cliente. Forman parte de la cotización, orden de servicio o contrato que los incorpore y que el Cliente acepte por escrito, incluida la aceptación mediante correo electrónico.

1.2 Prevalecerán las normas imperativas de la legislación ecuatoriana y las condiciones particulares expresamente acordadas por escrito. En lo restante se aplicarán estos términos. Las condiciones de una orden de compra del Cliente solo modificarán lo aquí previsto si TCIS las acepta expresamente por escrito.

1.3 TCIS entregará o pondrá a disposición del Cliente estos términos antes de la contratación. Su modificación posterior no afectará servicios ya contratados sin acuerdo de las partes.

2 Alcance de los servicios

2.1 El alcance, los métodos, las normas de referencia, los criterios de aceptación, los entregables y los plazos serán los indicados en la cotización u orden de servicio aceptada. Podrán comprender inspección de mercancías, verificación de cantidad y calidad, muestreo, coordinación de ensayos, supervisión de carga y descarga, inspección de contenedores y medios de transporte, peritajes marítimos, control de inventarios y asesoría técnica, según lo contratado.

2.2 La revisión de origen, autenticidad documental, propiedad intelectual, cumplimiento regulatorio o condiciones de contratos comerciales solo estará incluida cuando se acuerde expresamente. La entrega de contratos de compraventa, cartas de crédito, conocimientos de embarque u otros documentos no amplía por sí sola el alcance.

2.3 TCIS no asume la dirección de las operaciones del Cliente ni sustituye las obligaciones de fabricantes, vendedores, compradores, transportistas, terminales o autoridades. No actúa como aseguradora ni garantiza el pago, el valor comercial o el desempeño futuro de las mercancías. Toda garantía cuantitativa requerirá un acuerdo específico; toda certificación requerirá un alcance expresamente aceptado y las habilitaciones aplicables.

3 Solicitud y agendamiento de inspecciones

3.1 El Cliente deberá solicitar el agendamiento de cada inspección por escrito con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas respecto de la fecha y hora previstas para su inicio. El plazo se contará en horas consecutivas, incluidos fines de semana y feriados, según la hora local del lugar de la inspección, desde la recepción de la solicitud completa por TCIS.

3.2 La solicitud deberá identificar al Cliente y al responsable de coordinación e indicar el servicio requerido, la mercancía y cantidad estimada, el lugar exacto, la fecha y hora de inicio, los criterios técnicos, la documentación necesaria y los requisitos de acceso y seguridad. El Cliente informará los datos de la nave, contenedor, lote u operación cuando correspondan.

3.3 La inspección quedará agendada únicamente cuando TCIS confirme por escrito su aceptación, fecha, hora y alcance. El envío de una solicitud no constituye una reserva confirmada. TCIS verificará la disponibilidad de personal, equipos, accesos y demás recursos necesarios.

3.4 Las solicitudes recibidas con menos de 24 horas de anticipación se considerarán urgentes y podrán ser aceptadas según disponibilidad operativa. Cualquier recargo deberá informarse y ser aceptado por escrito antes de la prestación. TCIS no asume la obligación de atender solicitudes urgentes sin confirmación expresa.

4 Cambios cancelaciones y tiempos de espera

4.1 El Cliente comunicará por escrito las cancelaciones o solicitudes de cambio con al menos 24 horas de anticipación al inicio confirmado. La nueva fecha y hora estarán sujetas a confirmación de TCIS. Los cambios sustanciales de alcance requerirán una revisión de la cotización.

4.2 Si el aviso se recibe con menos de 24 horas, el Cliente asumirá los costos razonables y documentados ya incurridos o comprometidos que no puedan recuperarse, tales como movilización, alojamiento y contratación de terceros. Los cargos por reserva de personal o cancelación solo procederán si fueron informados y aceptados en la cotización.

4.3 Cuando el personal se presente en el lugar y horario confirmados y no pueda iniciar o continuar por causas atribuibles al Cliente o a terceros bajo su coordinación, TCIS registrará la incidencia y comunicará sus efectos. El tiempo de espera, las horas adicionales y una nueva movilización se cobrarán según tarifas previamente aceptadas. Sin tarifa acordada, las partes deberán aprobar los costos adicionales antes de continuar.

5 Ejecución e independencia técnica

5.1 TCIS ejecutará los servicios con el cuidado y la competencia técnica exigibles según su naturaleza, las instrucciones aceptadas y los métodos acordados. Mantendrá independencia de criterio y no modificará resultados para satisfacer intereses comerciales del Cliente o de terceros.

5.2 Las limitaciones de acceso, visibilidad, representatividad, equipos, documentación o tiempo que afecten el trabajo se registrarán en el informe. Si impiden alcanzar el objetivo contratado, TCIS lo comunicará para acordar una modificación, suspensión o reprogramación.

5.3 TCIS podrá recurrir a personal especializado, agentes o subcontratistas competentes, salvo restricción expresamente acordada. Compartirá únicamente la información necesaria, impondrá obligaciones de confidencialidad y protección de datos y mantendrá frente al Cliente sus obligaciones sobre el servicio contratado.

6 Obligaciones del Cliente y seguridad

6.1 El Cliente proporcionará información completa y exacta, instrucciones claras, especificaciones vigentes y documentos oportunos. Designará un interlocutor autorizado y obtendrá los permisos de ingreso y las autorizaciones para inspeccionar, fotografiar, muestrear o realizar pruebas cuando sean necesarios.

6.2 El Cliente coordinará con propietarios, operadores, terminales y demás participantes la disponibilidad de las mercancías, instalaciones, personal de apoyo y equipos que le corresponda suministrar. Garantizará condiciones de acceso y trabajo seguras en los espacios bajo su control e informará las reglas de seguridad de los demás lugares.

6.3 Antes del servicio, el Cliente informará los riesgos conocidos o razonablemente sospechados, incluida la presencia de sustancias peligrosas, fumigantes, radiación, contaminación, atmósferas deficientes en oxígeno, espacios confinados o equipos en movimiento. Facilitará las fichas de seguridad y medidas de control aplicables.

6.4 TCIS podrá suspender o rechazar actividades que impliquen un riesgo no controlado para las personas, el ambiente o los bienes, y notificará la causa y las condiciones necesarias para reanudarlas. Esta facultad no excluye sus propias obligaciones de prevención y seguridad.

6.5 El Cliente conservará y ejercerá oportunamente sus derechos frente a terceros. La contratación de TCIS o la emisión de un informe no sustituye avisos de protesta, reclamos a transportistas, comunicaciones a aseguradoras ni otros actos que correspondan al Cliente.

7 Muestreo ensayos y laboratorios

7.1 El plan de muestreo, la identificación, el sellado y la trazabilidad de las muestras se ajustarán al alcance acordado. Los resultados de un ensayo corresponden a las muestras examinadas. Su extensión a un lote solo procederá cuando el método y la representatividad del muestreo permitan esa conclusión y el informe la indique expresamente.

7.2 Cuando TCIS contrate un laboratorio para cumplir el servicio, coordinará el encargo y mantendrá sus obligaciones contractuales, sin atribuirse ensayos que no haya realizado. El informe identificará al laboratorio y los resultados que le correspondan.

7.3 Cuando el Cliente seleccione y contrate directamente el laboratorio o solicite únicamente presenciar una intervención de un tercero, TCIS responderá por las actividades efectivamente contratadas, tales como toma o entrega de muestras, presencia y registro. No certificará métodos, calibraciones, competencias o resultados de ese tercero salvo verificación expresamente incluida.

7.4 El plazo de conservación, la devolución y la disposición de muestras se establecerán por escrito antes de su toma, considerando su estabilidad, peligrosidad y las exigencias legales. TCIS no asumirá custodia indefinida. Las pruebas destructivas o que puedan alterar las mercancías requerirán autorización previa del Cliente.

8 Informes certificados y uso de resultados

8.1 Los informes y certificados reflejarán las observaciones y resultados obtenidos en el lugar y momento de la intervención, dentro del alcance contratado. No garantizan el estado posterior de la mercancía ni la ausencia de defectos ocultos o de circunstancias que el método utilizado no permita detectar.

8.2 TCIS entregará los documentos en los plazos y por los medios acordados. Los plazos dependientes de laboratorios o de información de terceros deberán identificarse. Si surge una demora, TCIS informará su causa y el plazo actualizado.

8.3 El Cliente podrá utilizar y compartir los documentos completos para la operación que motivó su emisión. No podrá alterar su contenido, presentar extractos que cambien su sentido ni usar el nombre, marca o logotipo de TCIS como aval publicitario o certificación de alcance superior al contratado.

8.4 La entrega de un informe a un tercero no convierte a ese tercero en parte del contrato ni amplía el servicio. Cualquier autorización específica para que un tercero se apoye en el informe deberá acordarse por escrito, sin perjuicio de las responsabilidades que imponga la ley.

8.5 Las correcciones o ampliaciones serán emitidas por TCIS con identificación de la versión y del documento sustituido. TCIS notificará al Cliente cualquier error material detectado en sus entregables.

9 Tarifas facturación y pago

9.1 Los honorarios, gastos, anticipos y condiciones de pago serán los de la cotización aceptada. Salvo pacto distinto, se expresarán en dólares de los Estados Unidos de América y se añadirán los impuestos legalmente aplicables cuando no estén incluidos.

9.2 A falta de un plazo distinto acordado por escrito, las facturas deberán pagarse dentro de treinta (30) días calendario desde su emisión y entrega al Cliente. Las retenciones tributarias obligatorias se efectuarán conforme a la ley y el Cliente entregará los comprobantes respectivos.

9.3 Los servicios fuera del alcance, horas adicionales, movilizaciones y gastos extraordinarios requerirán aceptación previa del Cliente. Si se necesita actuar de inmediato para evitar un daño o cumplir una obligación legal, TCIS informará tan pronto sea posible y documentará la necesidad y los costos razonables.

9.4 El Cliente comunicará las objeciones de facturación por escrito, con su fundamento y respaldo, y pagará oportunamente los valores no controvertidos. Una objeción no elimina los derechos de las partes sobre los valores discutidos.

9.5 Los intereses de mora solo se cobrarán cuando su tasa y forma de cálculo hayan sido acordadas válidamente o cuando procedan por ley, siempre dentro de los límites aplicables. Los gastos de cobro deberán ser razonables, documentados y legalmente exigibles.

10 Responsabilidad y límites de indemnización

10.1 TCIS responderá por los daños que le sean imputables conforme al contrato y la legislación aplicable. El Cliente deberá acreditar el incumplimiento, el daño y su relación causal, sin perjuicio de las reglas legales sobre prueba. Las partes adoptarán medidas razonables para evitar o reducir los perjuicios.

10.2 En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total acumulada de TCIS por los reclamos derivados de un mismo servicio estará limitada al menor de estos valores: diez (10) veces los honorarios pagados o pagaderos por el servicio específico que originó el reclamo, sin impuestos ni gastos de terceros; o USD 20.000,00. Un límite distinto requerirá acuerdo expreso por escrito.

10.3 Dentro de los límites legalmente admisibles, TCIS no responderá por lucro cesante ni por daños indirectos o consecuenciales, tales como pérdida de oportunidades, negocios, producción o reputación y costos de retiro de productos.

10.4 Las limitaciones y exclusiones anteriores no se aplicarán a dolo, culpa grave ni a supuestos en que la ley impida limitar o excluir responsabilidad. No exoneran a TCIS de las consecuencias imputables a su propia actuación.

10.5 TCIS no responderá por consecuencias causadas por información incorrecta del Cliente, cambios posteriores de las mercancías o incumplimientos de terceros ajenos a su prestación, en la proporción en que dichas causas hayan producido el daño. Cuando concurren causas atribuibles a ambas partes, se atenderá a su contribución y a la ley.

10.6 El Cliente responderá frente a TCIS por reclamos de terceros únicamente en la medida en que resulten de actos u omisiones imputables al Cliente, instrucciones ilícitas o uso indebido de los informes. No asumirá las responsabilidades propias de TCIS. TCIS notificará el reclamo y permitirá al Cliente participar en la defensa; no aceptará acuerdos a su cargo sin autorización escrita.

11 Fuerza mayor y otras interrupciones

11.1 La parte afectada por caso fortuito o fuerza mayor, en los términos de la legislación aplicable, notificará oportunamente el hecho, su efecto y las medidas razonables para mitigar la interrupción. Las partes acordarán la reprogramación o terminación cuando el servicio no pueda ejecutarse.

11.2 En caso de terminación, el Cliente pagará los servicios efectivamente prestados y los gastos razonables, documentados y no recuperables previamente autorizados. TCIS devolverá los anticipos correspondientes a servicios no prestados, descontando únicamente los valores que procedan. La falta de personal o una dificultad operativa ordinaria no constituirá por sí sola fuerza mayor.

12 Suspensión y terminación por incumplimiento

12.1 Ante un incumplimiento contractual, la parte afectada notificará por escrito su naturaleza y concederá diez (10) días calendario para subsanarlo cuando sea subsanable. Si persiste, podrá suspender o terminar el servicio, según corresponda y conforme a la ley.

12.2 TCIS podrá suspender de inmediato actividades con riesgo no controlado o cuya ejecución sea ilícita, indicando la causa. Frente a facturas vencidas no controvertidas, podrá suspender nuevos servicios después del aviso y plazo de subsanación, procurando una transición segura de las operaciones en curso.

12.3 La terminación no elimina obligaciones de pago ya causadas ni las de confidencialidad, protección de datos y responsabilidad que deban subsistir. Se liquidarán los servicios prestados, gastos autorizados y anticipos no devengados.

13 Reclamos técnicos y comerciales

13.1 El Cliente notificará por escrito los reclamos tan pronto conozca los hechos, a través del contacto de TCIS indicado en la cotización o contrato. Identificará el servicio, el informe cuestionado, los hechos, el perjuicio alegado y los documentos disponibles, y preservará las muestras y evidencias cuando sea posible.

13.2 TCIS acusará recibo, evaluará los antecedentes y comunicará el resultado de la revisión y, cuando proceda, las acciones correctivas. Una reinspección deberá considerar los cambios que hayan ocurrido desde la primera intervención.

13.3 La notificación permite investigar y mitigar el daño. Su presentación tardía no extingue automáticamente derechos ni sustituye los plazos de prescripción o caducidad establecidos por la legislación aplicable.

14 Confidencialidad

14.1 Las partes protegerán la información técnica, comercial y financiera no pública obtenida por la relación contractual. La utilizarán para ejecutar el servicio, atender reclamos y cumplir obligaciones legales, y limitarán su acceso a quienes lo necesiten y estén sujetos a obligaciones de confidencialidad.

14.2 No será confidencial la información que sea pública sin incumplimiento, que ya se posea legítimamente, que se obtenga lícitamente de un tercero o que se desarrolle de manera independiente. La divulgación exigida por una autoridad se limitará a lo necesario y se notificará a la otra parte cuando la ley lo permita.

14.3 La obligación subsistirá mientras la información conserve carácter confidencial. No autoriza a impedir denuncias, reportes obligatorios o el ejercicio de derechos.

15 Protección de datos personales

15.1 Las partes tratarán los datos personales conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento y la normativa aplicable. TCIS actuará como responsable respecto de los tratamientos cuyos fines y medios determine, incluida la gestión de la relación comercial y la facturación.

15.2 El tratamiento se limitará a datos de identificación, contacto, representación y registros operativos necesarios para cotizar, coordinar accesos, ejecutar y documentar el servicio, facturar y atender reclamos. Cada tratamiento contará con una base legitimadora aplicable, como la ejecución contractual o una obligación legal; no se entenderá otorgado un consentimiento general por aceptar estos términos.

15.3 Las partes aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas, limitarán el acceso y conservarán los datos durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y las obligaciones legales. Cumplidos esos plazos, los eliminarán o anonimizarán, salvo conservación legítima para atender responsabilidades.

15.4 Los datos solo se comunicarán a personal autorizado, proveedores que intervengan en el servicio, destinatarios legítimamente designados o autoridades competentes, según necesidad y base legal. Las transferencias nacionales o internacionales cumplirán las garantías exigibles. La subcontratación no constituye autorización irrestricta para divulgar datos.

15.5 Los titulares podrán ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión y los demás previstos en la ley, cuando correspondan. TCIS informará en la cotización o documentación contractual el canal específico para ejercerlos, sus datos de contacto y la información de privacidad aplicable antes de recoger los datos.

15.6 Si TCIS trata datos por cuenta y bajo instrucciones del Cliente, las partes formalizarán antes del tratamiento un acuerdo de encargo que establezca objeto, duración, finalidad, categorías de datos y titulares, instrucciones, seguridad, subencargados, atención de derechos, gestión de incidentes y devolución o eliminación. Las partes atenderán y notificarán los incidentes conforme a sus respectivos deberes legales.

16 Integridad y cumplimiento

16.1 Las partes cumplirán las normas aplicables y se abstendrán de ofrecer o aceptar pagos, regalos o beneficios destinados a alterar resultados, obtener ventajas indebidas o eludir controles. TCIS podrá rechazar instrucciones que comprometan su independencia o exijan falsear u ocultar hallazgos.

16.2 Una instrucción ilícita o un intento de alterar resultados permitirá suspender la actividad afectada y, según su gravedad, terminar el servicio mediante notificación motivada, sin perjuicio de las obligaciones legales de reporte.

17 Ley aplicable y solución de controversias

17.1 Estos términos y la prestación de servicios se regirán por las leyes de la República del Ecuador.

17.2 Las partes procurarán resolver las controversias mediante negociación directa desde su notificación escrita. Si no llegan a un acuerdo, podrán acudir de común acuerdo a mediación en un centro autorizado en Ecuador. Estas gestiones no impedirán solicitar medidas urgentes ni ejercer acciones dentro de los plazos legales.

17.3 A falta de solución o de un convenio arbitral válido celebrado por separado, conocerán las controversias los jueces competentes de Ecuador conforme a las reglas legales de competencia. No se entenderá pactado arbitraje por la sola aceptación de estos términos.

18 Comunicaciones y disposiciones finales

18.1 Las comunicaciones contractuales y operativas se enviarán a los correos y contactos designados en la cotización, orden de servicio o contrato. Cada parte informará los cambios y conservará constancia de envío y recepción. Los acuerdos verbales deberán confirmarse por escrito para modificar alcance, precio o programación.

18.2 Toda modificación requerirá aceptación escrita de representantes autorizados de ambas partes. La invalidez de una disposición no afectará las restantes cuando puedan aplicarse de manera independiente. La falta de ejercicio inmediato de un derecho no implicará renuncia.

18.3 Los servicios se contratarán conforme a la versión de estos términos incorporada a la cotización, orden de servicio o contrato aceptado.