

**Generales:**

Estas Condiciones Generales se aplican a todos los clientes de IONMED ESTERILIZACIÓN, S.A.U. (en adelante IONISOS IBERICA) a menos que expresamente se acuerde lo contrario por escrito. En los casos donde se haya firmado un acuerdo de servicio / contrato que modifique los términos y condiciones incluidos a continuación, dicho acuerdo prevalece.

A no ser que haya una comunicación por escrito indicando lo contrario, IONISOS IBERICA supondrá que las presentes Condiciones Generales han sido aceptadas para todas las Solicitudes de Tratamiento enviadas.

**Precios:**

Nuestros precios son sin IVA salvo que expresamente se indique lo contrario.

El abono de los tratamientos se efectuará a 30 días desde la fecha de emisión de la factura, mediante transferencia bancaria a la C.C.C que se indique en la misma. Cualquier otra forma de pago deberá acordarse directamente con el Dpto. Comercial de IONISOS IBERICA y se tendrá en cuenta la Ley de **15/2010** de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

**Solicitudes de Tratamiento:**

Para cada envío se deberá rellenar una Solicitud de Tratamiento, la cual deberá estar cumplimentada en su totalidad. Su comunicación se hará, al menos, con tres días de antelación a dicho envío.

Todas las Solicitudes de Tratamiento serán confirmadas por IONISOS IBERICA mediante e-mail indicando la fecha en la que el producto estará disponible para su recogida. El tiempo de entrega normal será de 5 días hábiles (desde la fecha de la entrega), siendo este plazo no vinculante. En el caso de retraso con respecto a la fecha confirmada, IONISOS IBERICA informará al cliente. IONISOS IBERICA no se hace responsable económicamente en el caso de que se produzca algún retraso en el tratamiento, a menos que expresamente se haya acordado lo contrario por escrito.

IONISOS IBERICA se reserva el derecho de no aceptar el pedido o de no iniciar el tratamiento del mismo hasta que todos los aspectos necesarios para la correcta irradiación estén claros.

Los envíos de mercancía se realizarán de acuerdo con la planificación indicada en la Solicitud de Tratamiento. Horario de ALMACEN: lunes a jueves de 7:00 h a 17:00 h y los viernes de 7:00 h a 15:00 h.

Cualquier trabajo de manipulación extraordinario del producto, deberá ser solicitado por escrito junto con la Solicitud de Tratamiento. El coste de estos trabajos de manipulación extraordinarios será facturado a parte del coste del tratamiento.

**Requisitos de Envío:**

Los envíos deberán efectuarse paletizados y enfardados.

Se deberá respetar el acondicionamiento, las dimensiones, el peso y los materiales de los productos tal y como han sido validados (ver "Información sobre la Cualificación del Comportamiento Funcional").

Los productos que correspondan a tratamientos distintos deberán ir colocados en diferentes palets. Si esta condición no se pudiese cumplir, se deberá identificar debidamente el contenido del pallet.

IONISOS IBERICA no se hace responsable de los productos que no hayan sido envasados en materiales compatibles con la radiación, lo que puede provocar el deterioro del producto.

IONISOS IBERICA no se hace responsable de los daños en el caso en que el producto recibido sea diferente del indicado en la Solicitud de Tratamiento o en la documentación que acompaña al material recibido.

**Condiciones de Seguridad:**

Los productos enviados para su tratamiento no serán ni explosivos, ni inflamables. Si son tóxicos o peligrosos, el Cliente proporcionará toda la información previamente, así como la documentación correspondiente, cuando exista, para garantizar la seguridad de las operaciones de manipulación.

Sólo los líquidos inflamables, que respeten los límites cuantitativos abajo indicados serán aceptados en la instalación para su tratamiento a una dosis inferior de 10 kGy:

$$T_{\text{deflagración}} > 55^{\circ}\text{C}$$

$$\text{Volumen Alcohólico} < 40 \%$$

En el caso de productos peligrosos (productos farmacéuticos, fuerte concentración u otro), por favor incluya con el primer pedido la hoja de datos de seguridad relacionada con el producto.

**Responsabilidades:**

El cliente es el único responsable, incluso ante terceros, de la idoneidad de la dosis de tratamiento solicitada, así como de los objetivos perseguidos. Es responsabilidad del cliente el realizar las pruebas necesarias (carga biológica, resistencia de materiales...) para determinar la dosis adecuada.

El Cliente es el único con capacidad para determinar la compatibilidad de su producto con la dosis de tratamiento solicitada a IONISOS IBERICA. Cualquier modificación química o física en el producto habrá sido previamente determinada a través de la definición del proceso. Si se realiza algún cambio, será responsabilidad del cliente informar a IONISOS IBERICA de este cambio. Dicho cambio puede requerir la redefinición del proceso.

El Cliente es responsable de demostrar, mediante las evidencias necesarias, a sus propios clientes y a las autoridades que su producto ha sido tratado. El Cliente es responsable de la realización de la cualificación del

comportamiento funcional para el tratamiento por irradiación de sus productos.

IONISOS IBERICA garantiza que los productos sometidos a tratamiento recibirán las dosis mínimas requeridas, no su esterilidad. En el caso de incumplimiento de los requisitos contenidos en estas Condiciones Generales, IONISOS IBERICA no puede garantizar que los productos tratados reciban la dosis solicitada.

#### Disponibilidad del producto y Transporte:

La fecha comunicada a través de la confirmación de la Solicitud de Tratamiento es la fecha en la que los productos deben ser recogidos, a menos que haya una comunicación posterior a la confirmación por parte de IONISOS IBERICA. IONISOS IBERICA no se hace responsable de cualquier intento de recogida del producto antes de la fecha confirmada.

El transporte que realiza la recogida siempre debe identificarse con una orden de recogida o con información suficiente que permita la puesta del producto a su cargo.

En general, el cliente deberá organizar el transporte. En el caso de que se solicite a IONISOS IBERICA la organización del transporte, IONISOS IBERICA se reserva el derecho de seleccionar la empresa de transporte.

IONISOS IBERICA no se hace responsable del producto dañado durante el transporte. Esto se aplica tanto al transporte organizado por el cliente, como al organizado por IONISOS IBERICA.

Los tiempos exactos de entrega no pueden ser asegurados por IONISOS IBERICA y por lo tanto no se hace responsable de cualquier retraso una vez que el producto ha salido de la instalación.

IONISOS IBERICA no se hace responsable de los daños o del deterioro de la mercancía que se encuentra en sus instalaciones una vez transcurridos dos días desde la fecha confirmada de la recogida, a menos que exista un acuerdo de almacenamiento con el cliente.

#### Información sobre la Cualificación del Comportamiento Funcional:

Esta cualificación consiste en la colocación de dosímetros radiocrómicos dentro de una caja de producto para determinar la distribución de las dosis en su interior. Con estos datos se calculan los parámetros de tratamiento a utilizar durante la producción. Esta prueba se realiza sólo una vez, siempre y cuando no varíe el tamaño, el peso y la distribución del producto dentro de la caja.

Los productos enviados por el cliente para realizar la cualificación del comportamiento funcional (mapa de dosis) no se devuelven al cliente, y serán destruidos en IONISOS IBERICA.

La Cualificación del Comportamiento Funcional es obligatoria para los productos sanitarios,

farmacéuticos y veterinarios. IONISOS IBERICA recomienda su realización para todos los productos, aunque no sean productos sanitarios y asimilables.

#### Alimentación:

En el caso de productos destinados al consumo humano, según el RD REAL DECRETO 348/2001 solo podrán ser tratados en España, hierbas aromáticas secas, especias y condimentos vegetales, para los que se establece un valor máximo de la dosis total media de radiación absorbida de 10 KGy (kiloGray). Para asegurar dicho cumplimiento, estos productos pueden ser muestreados y analizados en cualquier momento, por lo que se debe preservar su trazabilidad.

Para productos destinados a la exportación fuera de la CE, aplicará la legislación del país de destino. IONISOS IBERICA, en cumplimiento de la legislación vigente, reportará a la administración competente en estos temas, información sobre los tratamientos de alimentos realizados.

**El límite máximo de densidad superficial cualificado de todo producto enviado a IONISOS ibérica dentro del sector de la alimentación es de 8,5 g/cm<sup>2</sup>.**

Densidades mayores impedirán el tratamiento del producto. IONISOS queda exento de los gastos derivados por la devolución y reempaquetado de la mercancía.

Este parámetro que se calcula dividiendo el peso de los sacos en gramos entre el largo x el ancho del saco en centímetros:

$$\text{Densidad} = \text{Peso (gramos)} / (\text{ancho} \times \text{largo}) \text{ (cm)}$$

unidades = g/cm<sup>2</sup>

#### Atención al Cliente y Reclamaciones:

La comunicación de una queja formal debe ser recibida por escrito vía e-mail. Las quejas deben presentarse, siempre que sea posible dentro de los 5 días a partir de la recogida de la mercancía en las instalaciones de IONISOS IBERICA.

IONISOS IBERICA tiene la obligación de investigar y responder por escrito lo antes posible después de recibir la queja.

IONISOS IBERICA siempre tratará de encontrar una solución aceptable para ambas partes. En el caso de ser posible, el cliente debe permitir a IONISOS IBERICA la posibilidad de corregir cualquier deficiencia.

Los productos afectados por una No Conformidad que sean rechazados, permanecerán almacenados en IONISOS IBERICA a disposición del cliente por un periodo de 6 meses, salvo que se indique lo contrario. Transcurrido este plazo se procederá a su destrucción. IONISOS IBERICA no se hace responsable del coste de los productos afectados por una No Conformidad a menos que haya sido expresamente acordado lo contrario por escrito.

Ante cualquier duda, pueden contactar con el Dpto. de Atención al Cliente a través del telf: 969 32 72 55 o del E-mail: [pedidos@ionisos.es](mailto:pedidos@ionisos.es) (Horario: Lunes a Jueves de 8:30 h a 14:00 h y de 15:30h a 18:00 h – Viernes de 8:30 h a 14:00 h).