

## ITS GESTIÓN DE RECLAMACIONES

### 1. Garantías de la CECT recogidas en el Acuerdo de Transferencia de Material (MTA):

La CECT garantiza la viabilidad, pureza y autenticidad de las cepas en depósito público, siempre y cuando el RECEPTOR siga las instrucciones de uso y las condiciones de cultivo detalladas en la página web y en la ficha de la cepa disponible en el catálogo público. La información mostrada en la ficha procede de diversas fuentes. Algunas de las propiedades no han sido necesariamente contrastadas por la CECT y, por tanto, no entran dentro de la garantía.

Si el RECEPTOR no está satisfecho con la calidad del MATERIAL recibido, la CECT lo reemplazará sin coste, siempre y cuando el RECEPTOR haya seguido las instrucciones de uso del MATERIAL y formule la queja siguiendo los procedimientos de la CECT en un plazo máximo de 30 días desde su recepción, a no ser que venga indicado un tiempo inferior en el embalaje y/o en los certificados de análisis relativos al MATERIAL. La CECT emitirá un crédito para futuras adquisiciones o devolverá el importe pagado por el MATERIAL si es incapaz de reemplazar el mismo. En ningún caso, la CECT asumirá la responsabilidad por los daños e inconvenientes que esta circunstancia haya podido generar.

### 2. Descripción del proceso para recibir, aceptar e investigar la reclamación.

Para formalizar quejas o reclamaciones el usuario debe acceder al formulario de reclamaciones de la página web (<https://go.uv.es/cect2/Reclamaciones>)

#### 2.1 Instrucciones para rellenar el formulario:

##### Datos de la cepa:

CECT: Indicar el número CECT de la cepa.

Lote (dd-mm-aaaa): Indicar número de lote de la cepa que aparece en la etiqueta del envase y en el albarán de envío

Recibida (dd-mm-aaaa): Indicar fecha de recepción de la cepa. Importante: No se admitirán reclamaciones de cepas liofilizadas pasados treinta días de la fecha de recepción de las mismas. Para las cepas suministradas en otros formatos el periodo de garantía será el que venga especificado en los certificados de análisis

Fecha de apertura (dd-mm-aaaa): Fecha en que se abrió la cepa en el laboratorio

Temperatura de almacenamiento (°C): Temperatura a la que se almacenó la cepa hasta su utilización en el laboratorio receptor

**Causa de la reclamación:** Indicar una de las cuatro causas del desplegable:

Liófilo roto: Cuando al recibir el liófilo se observan grietas o roturas en el vial de vidrio. Importante: Revisar el color del indicador de humedad que hay encima del tapón de algodón de la ampolla. Los liófilos anteriores a marzo de 2004 contienen un gel de sílice color azul si la ampolla está intacta y color rosa si está rota. Los liófilos posteriores a marzo de 2004 contienen un gel de sílice color rojo/fucsia si la ampolla está intacta y amarillo/naranja si la ampolla está rota.

**Ausencia de crecimiento:** La cepa no ha crecido en las condiciones recomendadas en la ficha del catálogo. Importante: Algunas cepas tienen un largo período de latencia. Incubar hasta dos semanas antes de considerar como inviable el cultivo. En este caso se solicita al cliente que indique con la mayor precisión posible el método utilizado para la apertura, así como los medios de cultivo y las condiciones de incubación.

**Cultivo equivocado:** El cultivo recibido (en cualquiera de las presentaciones) no es el solicitado por el usuario

**Cultivo no puro:** Al cultivar el microorganismo recibido, el usuario observa diferentes morfologías en el cultivo. Importante: Determinadas cepas pueden presentar diferentes morfologías coloniales siendo el cultivo puro. En esos casos dicha característica se indica en la ficha de la cepa. Si hay dudas, consultar con las responsables de los microorganismos.

**Otros:** Si la causa de la reclamación no está recogida en los casos anteriores detallarla en el cuadro facilitado en el formulario.

**Datos del usuario:** Indicar datos de contacto de la persona de contacto para el seguimiento de la reclamación.

**Enviar la reclamación:** Al enviar la reclamación se genera un pdf con todos los datos indicados y el número de la reclamación. Conservar este número para cualquier consulta durante la gestión de la reclamación.

## 2.2 Seguimiento de las reclamaciones y las acciones tomadas

Una vez recibida la reclamación, la CECT comenzará su evaluación en función del tipo de reclamación:

### Liófilo roto:

Se solicitará al cliente que envíe fotos del liófilo donde se observe el defecto y el color del indicador de humedad a la dirección [calidad@cect.org](mailto:calidad@cect.org). Una vez comprobada, la CECT enviará un nuevo liófilo sin coste al cliente.

### Ausencia de crecimiento:

En primer lugar, se comprobará si el cliente ha seguido las instrucciones de recuperación, incluidos los medios de cultivo y condiciones de incubación indicadas en la ficha de la cepa. Si el cliente no ha seguido las instrucciones NO se aceptará la reclamación.

Si se han seguido las instrucciones, se enviará un nuevo vial del mismo lote al cliente por si se tratara de un problema puntual del vial enviado. Si el cliente tampoco obtiene crecimiento a partir de este nuevo liófilo, la CECT comprobará el lote.

### Cultivo equivocado:

Tras comprobar la solicitud del cliente, si se ha suministrado un cultivo equivocado se suministrará, sin coste, el cultivo correcto.

Cultivo no puro:

Todos los lotes preparados en la CECT se someten a control de pureza. Si el cliente observa una contaminación en el cultivo se le solicitará que envíe una imagen de la placa donde se observe la contaminación. Si los responsables de los microorganismos lo consideran necesario se realizará una comprobación del lote. Si se comprueba la contaminación, se preparará un nuevo lote y se enviará al cliente sin coste.

Otros:

Cada caso se estudiará detenidamente y se mantendrá informado al cliente de todas las decisiones