

---

En la solicitud de análisis ¿Qué datos debo rellenar en el apartado DATOS DEL CLIENTE?

---

Se considera **cliente** la persona o empresa que solicita el análisis y a la que se le factura el servicio prestado.

Si el cliente quiere que el informe de análisis se envíe a una dirección diferente a la de facturación, ha de indicarlo en el apartado "DATOS DE ENVÍO DEL INFORME", o bien dentro de las Observaciones en el caso de la solicitudes para el Laboratorio de Almazara, de lo contrario el informe se envía a la dirección de indicada "DATOS DEL CLIENTE".

La dirección para el envío del informe debe contener los siguientes datos:

Nombre o razón social/

NIF o CIF/

Dirección postal, población, CP, Provincia,

Además del e-mail y nombre de la persona de contacto para aclarar cuestiones relativas a los análisis.

---

¿Puedo recibir el informe en una dirección distinta a la dirección indicada en DATOS DEL CLIENTE?

---

Es posible recibir el informe en una dirección postal distinta a la indicada en "DATOS DE CLIENTE", para ello es necesario cumplimentar en su totalidad el apartado "DATOS DE ENVÍO DEL INFORME".

---

¿Cuál es el plazo de entrega del informe?

---

El plazo de entrega es diferente según el laboratorio y depende en gran medida de las analíticas solicitadas y los volúmenes de trabajo estacionales. Por lo general la media en el plazo de entrega es de:

1-2 días laborables en el análisis de aceitunas (Laboratorio de Almazara)

10 días en el análisis organoléptico (Laboratorio de Panel de Cata)

15 días en el análisis Físicoquímico de materias grasas (Laboratorio Físicoquímico)

---

---

Tengo que seleccionar un ensayo en que me dan la opción de realizarlo por la norma COI o por el Reglamento (CEE) nº 2568/91, ¿Qué opción es la más adecuada?

---

Las principales normas vigentes sobre el aceite de oliva; la norma COI y el Reglamento (CEE) nº 2568/91, son muy semejantes, y marcan los valores límite de ciertos parámetros para la clasificación de los aceites.

- El conjunto de **normas COI** son exigibles a los aceites de oliva y los aceites de orujo de oliva objeto de comercio internacional (fuera de la UE).

Los parámetros regulados se recogen en la siguiente Norma Comercial: COI/T.15/NC nº 3\_ *Norma comercial aplicable a los aceites de oliva y los aceites de orujo de oliva*. Puede consultar la última revisión del documento en la página web del Consejo oleícola internacional: <http://www.internationaloliveoil.org/>

- El **Reglamento (CEE) nº 2568/91** se exige para la comercialización de los aceites de oliva y orujo de oliva dentro del territorio de la UE. Este reglamento es de aplicación en los estados miembros de la U.E.

En su Anexo I se indican las características que deben tener cada una de las clasificaciones de aceites de oliva con el fin de garantizar su *pureza y calidad*.

Puede disponer de la última revisión actualizada en la página web del BOE. ([www.BOE.es](http://www.BOE.es)) aunque también se pueden hacer búsquedas en <http://eur-lex.europa.eu/> (legislación europea).

En el informe aparecerá reflejado el método de ensayo que haya seleccionado.

---

¿Puedo seleccionar un mismo ensayo por dos métodos diferentes, por ejemplo por el Reglamento CEE y por el COI?

---

Solo en el caso de la evaluación organoléptica del aceite de oliva virgen, (la solicitud del Panel de Cata) no tendrá sobrecoste.

En el caso del laboratorio Físicoquímico, la solicitud deberá indicar los códigos correspondientes de ambos ensayos. *Por ejemplo, si se quiere el resultado del Índice de peróxidos por la norma COI y también por el reglamento, se indicarán los códigos 43.16 y el 43.18 respectivamente. En este caso el coste será la suma de ambos.*

---

---

¿Puedo recibir el informe antes de realizar el pago?

---

No, nuestro sistema sólo contempla el envío del informe una vez recibida la transferencia bancaria o ingreso del importe.

---

Tras enviar las muestras con la solicitud de ensayo, ¿cuándo realizo el pago?

---

Una vez emitido el informe analítico por parte del Laboratorio correspondiente, el departamento de Ingresos del Instituto de la Grasa enviará a la dirección de correo del cliente, indicada en "DATOS DE CLIENTE" la factura del servicio.

No realizar el ingreso hasta recibir la factura.

Asegúrese de cumplimentar correctamente el e-mail y teléfono de la persona encargada en "DATOS DE CLIENTE" para agilizar este proceso.

---

¿Puedo hacer el ingreso antes de recibir la factura?

---

No, es necesario esperar a recibir la factura antes de realizar el ingreso. Asegúrese de poner correctamente el e-mail y teléfono de la persona o departamento a la que va dirigida la factura.

---

Soy un cliente nuevo, ¿el procedimiento de pago es el mismo?

---

Si, el procedimiento de pago es el mismo, pero el envío del informe podría tardar más tiempo ya que el proceso de alta de nuevos clientes se puede demorar varios días.

En este caso, y si precisa el informe con urgencia, el departamento de Ingresos le enviará un e-mail indicando los datos bancarios y el importe del servicio, para que pueda realizar la transferencia, y una vez remitido el justificante de la misma, se enviará el informe de resultados vía e-mail.

Cuando finalice el proceso de alta de nuevos clientes, se enviará su factura pagada y el informe en papel a la dirección indicada en la solicitud.

---

---

#### ¿Dónde recibiré el informe?

---

De forma general, el informe se enviará a la dirección indicada en la solicitud en el apartado de "DATOS DE CLIENTE".

---

#### ¿Puedo recibir el informe en una dirección distinta a la dirección indicada en DATOS DEL CLIENTE?

---

Si el cliente quiere que el informe de análisis se envíe a una dirección diferente a la de facturación, ha de indicarlo en el apartado "DATOS PARA EL ENVÍO DEL INFORME", o bien dentro de las Observaciones en el caso de la solicitudes para el Laboratorio de Almazara, de lo contrario el informe se envía a la dirección de facturación del cliente.

La dirección para el envío del informe debe contener los siguientes datos:

Nombre o razón social/ NIF o CIF/ Dirección postal/ población/CP/ Provincia, además del e-mail y nombre de la persona de contacto para aclarar cuestiones relativas a los análisis.

Sólo si ha cumplimentado el apartado, se enviará a esta dirección.

---

#### ¿Cómo recibiré el informe?

---

De forma general, el informe se enviará en papel por correo postal ordinario a la dirección indicada en la solicitud en el apartado de "DATOS DE CLIENTE", excepto que se indique otra dirección en el apartado de "DATOS PARA EL ENVÍO DEL INFORME", que sólo se rellenará en caso de que no sea la misma que la dirección de facturación del cliente.

Asimismo se enviará una copia escaneada al correo electrónico indicado en la solicitud en el apartado de "DATOS DEL CLIENTE". Será el cliente el que envíe a otros interesados el informe por e-mail.

---

#### ¿Se pueden adelantar los datos por teléfono?

---

De forma general, no se adelantan datos por vía telefónica, ya que este medio no garantiza la identidad del cliente al que se le proporciona la información.

---