

# Solinal.

NUESTRAS

**CONDICIONES GENERALES PARA LA  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**



## CONTENIDO

1.	General	3
2.	Prestación de servicios	3
3.	Obligaciones del cliente	6
4.	Pagos y honorarios	6
5.	Reembolsos, cancelaciones, aplazamientos y facturación	7
6.	Admisiones y proceso de inscripción	8
7.	Asistencia y emisión de certificados	9
8.	Uso y ley de protección de datos	9
9.	Multa	10
10.	Situaciones inesperadas	10
11.	Suspensión o terminación de servicios	10
12.	Limitación de responsabilidades e indemnizaciones	10
13.	Información adicional	11
14.	Jurisdicción y resolución de conflictos	11

# CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

## 1. GENERAL

- a. TRAINING FOOD CENTER SOLINAL-SCHOOL S.A. ó SOLINAL Food School como nombre comercial, es una escuela certificadora de personas en seguridad de los alimentos para restaurantes, hoteles e industrias del Ecuador; constituida legalmente y en cumplimiento a lo establecido por la Super Intendencia de Compañías del Ecuador, declarando como sede principal de operaciones el Edificio City Office

Business piso 5 oficina 516 de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

- b. A menos que se establezca en forma distinta por escrito o exista alguna variación en las normas de entidades gubernamentales u otras entidades públicas; todos los servicios, todos los contratos y todas las propuestas de servicios o acuerdos resultantes entre TRAINING FOOD CENTER SOLINAL-SCHOOL S.A. (en adelante «SOLINAL», o «La Empresa»), y «El Cliente»,

se registrarán por las presentes Condiciones Generales de Servicio (de aquí en adelante, las «Condiciones Generales»).

- c. «La Empresa» podrá prestar sus servicios a personas naturales o personas jurídicas (empresa pública, gubernamental o privada) cuando se lo soliciten y le emitan una orden o instrucción, y que ésta haya sido aceptada por «La Empresa».

- d. «La Empresa» ha sido reconocida y acreditada por el Gobierno del Ecuador como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de Personas en Competencias Laborales, bajo la resolución SETEC-REC-2016-096 otorgada por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional adscrita al Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano.

## 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- a. «La Empresa» prestará sus servicios con el debido profesionalismo, cuidado, diligencia y capacidad de conformidad con las instrucciones específicas de «El Cliente» confirmadas por «La Empresa» o, en ausencia de dichas instrucciones, de conformidad con:

1. Código de integridad y conducta profesional de «La Empresa»; y/ó
  2. Declaración de los principios corporativos de «La Empresa»; y/ó
  3. Cualquier costumbre comercial relevante, uso o práctica de carácter ético; y/ó
  4. Los métodos que «La Empresa» considere adecuado desde el punto de vista operativo, técnico y/ó financiero sin faltar el cumplimiento de los puntos (1), (2) y (3) de esta sección.
- b. «La Empresa» prestará de forma individual o combinada los siguientes servicios tales como:

- i. **Desarrollo de Programas de Formación** (incluyendo la formación de auditores) en instalaciones propias de «El Cliente», sub contratadas por «El Cliente», en las instalaciones de «La Empresa» o sub contratadas por «La Empresa».

Cuando este servicio se desarrolle en instalaciones propias o sub contratadas por «El Cliente», para un desarrollo óptimo y satisfactorio, «El Cliente» deberá proporcionar: una aula con ventilación adecuada, proyector y pantalla para la proyección del material de estudio, bocinas o parlantes para la reproducción de audio y video, conexión Wi-Fi con buen alcance, pizarra acrílica, borrador de pizarra y marcadores no permanentes, baños, y al menos de que el servicio de catering y coffee break lo administre «La Empresa», «El Cliente» deberá proporcionar una estación de bebidas calientes y frías y el servicio de alimentación para el(la) instructor(a) y el(la) asistente de «La Empresa» durante los días

de trabajo.

Cuando «El Cliente» requiera que el servicio se desarrolle fuera de la ciudad sede donde opera «La Empresa», «El Cliente» deberá solventar en su totalidad los gastos de hospedaje y transporte aéreo o terrestre (ida y vuelta) para el(la) instructor(a) y el(la) asistente de «La Empresa».

- ii. **Asesoría para la Implementación de Sistemas de Gestión** en el establecimiento principal de «El Cliente» o en cualquiera de sus establecimientos en donde «El Cliente» requiera de los servicios de «La Empresa».

El inicio de este servicio se desarrolla efectuando una auditoría amigable dentro del establecimiento donde «El Cliente» requiere el servicio, con el único propósito de conocer el estado inicial (mediante un Informe de Cumplimiento de Norma) en el que se encuentra el sistema de gestión para lo cual «El Cliente» requiere la implementación.

La información contenida en el Informe de Cumplimiento de Norma se deriva de los resultados de las inspecciones llevadas a cabo de acuerdo con las instrucciones de «El Cliente» y/o de la evaluación de los resultados hechos por «La Empresa» en base a normas, códigos y estándares técnicos o cualquier otra circunstancia que «La Empresa», en su opinión profesional estime necesaria. El Informe de Cumplimiento de Norma contiene información estadística de «La Empresa» con relación exclusiva a normas, códigos, leyes o estándares nacionales o internacionales y no expresan opinión alguna relacionada sobre la forma de trabajo de las actividades diarias de «El Cliente». El Informe de Cumplimiento de Norma reflejará los hechos tal como hayan sido registrados por «La Empresa» en el momento de la intervención únicamente, respetando las instrucciones recibidas por el cliente, ó, a falta de dichas instrucciones, cumplimiento lo establecido en el literal a de esta sección.

Para la ejecución de todo o parte del servicio, «La Empresa» podrá delegar a un auditor o subcontratista, en cuyo caso «El Cliente» autoriza desde ya a «La Empresa» a entregar toda la información que sea pertinente y necesaria al auditor o al subcontratista, a fin de que pueda prestar el servicio delegado.

El Informe de Cumplimiento de Norma será la referencia para establecer en base a los resultados, la agenda de trabajo entre el auditor o subcontratista de «La Empresa» y «El Cliente». La agenda de trabajo contendrá al menos: el tiempo total estimado del servicio de implementación, la frecuencia de visita del auditor o subcontratista, el número de horas de visita del auditor o subcontratista por cada jornada de trabajo, las responsabilidades que tendrá el auditor o subcontratista de «La Empresa» y el personal que delege «El Cliente». Cuando la visita de trabajo del auditor o subcontratista en un día es más de cuatro (4) horas consecutivas, «El Cliente» deberá proporcionar la alimentación adecuada al auditor o subcontratista de «La Empresa».

El auditor o subcontratista establecerá en la agenda de trabajo las actividades a realizar durante el servicio considerando que dichas actividades se desarrollen y se cumplan sin ningún retraso. «El Cliente» entiende y acepta de manera irrevocable que la agenda de trabajo puede extenderse debido a causas externas tales como: falta de compromiso en la gestión administrativa y/o financiera por parte de la dirección para la implementación de las mejoras y acciones correctivas descritas en la agenda de trabajo, falta de compromiso del personal operativo para el

desarrollo y cumplimiento de la agenda de trabajo y/u otro factor que sea determinante para que se retrase la agenda de trabajo establecida. En este caso se dejará por escrito que la agenda de trabajo se extiende el tiempo que sea necesario y que el costo extra de servicio será la tarifa mensual (sin los descuentos otorgados) por la cual se haya establecido en el contrato entre «La Empresa» y «El Cliente».

Cuando el desarrollo de este servicio se realice fuera del perímetro urbano de la ciudad sede de «La Empresa» establecido en la primera sección de este documento, «El Cliente» deberá reconocer los costos de transporte de ida y vuelta (origen y destino) entendiéndose como origen la dirección de la sede principal de «La Empresa» y destino, el establecimiento principal de «El Cliente» donde se ejecute el trabajo.

- iii. **Servicios de Representación Técnica** para establecimientos que se dediquen al almacenamiento, distribución y/o transporte de productos farmacéuticos y para personas naturales o jurídicas que requieran la obtención, modificación y/o reinscripción de notificación sanitaria para alimentos procesados nacionales y/o extranjeros (incluye obtención de permisos de funcionamiento de la ARCSA).

Para establecimientos que se dediquen al almacenamiento, distribución y/o transporte de productos farmacéuticos, de acuerdo a lo establecido en el acuerdo ministerial 4872, el certificado de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte tendrá una vigencia de 3 años,

contados a partir de su expedición y su representación técnica deberá estar a cargo de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico. La contratación de estos servicios se ejecuta con un tiempo mínimo de 1 año calendario. Una vez finalizado el servicio, «El Cliente» puede prescindir del servicio o renovarlo, siendo esta renovación por 2 años calendarios. Luego de haberse cumplido el tiempo de 2 años, «El Cliente» puede prescindir del servicio o renovarlo, siendo esta renovación por 3 años calendarios.

Exceptuando la validación del RUC, al menos de que «El Cliente» no cuente con lo siguiente, el servicio incluirá: revisión y verificación del RUC de «El Cliente», obtención de la categorización MIPYME del MIPRO (Ministerio de Industrias y Productividad), creación de usuario para la obtención y/o actualización del permiso de funcionamiento otorgado por la ARCSA, creación de solicitud en la plataforma del Banco Central del Ecuador para la obtención y pago del token de «El Cliente», creación del usuario en la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana) de la plataforma ECUAPASS, recopilación de la información correspondiente para la validación y la posterior representación técnica de los documentos exigidos por la normativa local vigente, la creación de la solicitud en la VUE (Ventanilla Única Ecuatoriana), la notificación a «El Cliente» de las órdenes de pago generadas en la plataforma, y las subsanaciones generadas en la plataforma para la obtención, modificación y/o reinscripción de notificación sanitaria para alimentos procesados nacionales y/o

extranjeros y la notificación sanitaria ya sea nueva, modificada o reinscrita emitida por la ARCSA para «El Cliente»

Para la ejecución de todo o parte del servicio de representación técnica, «La Empresa» podrá delegar a un representante técnico o subcontratista, en cuyo caso «El Cliente» autoriza desde ya a «La Empresa» a entregar toda la información que sea pertinente, legal y necesaria de acuerdo a lo que establece la normativa local correspondiente y vigente para la obtención de permisos de funcionamientos y la obtención, modificación y/o reinscripción de notificación sanitaria para alimentos procesados nacionales y/o extranjeros.

Al menos de que el representante técnico o subcontratista se encuentre fuera de la ciudad sede por razones diversas, las operaciones de trabajo del representante técnico o subcontratista se desarrollará en la ciudad sede de «La Empresa» descrito en la primera sección de este documento.

En términos generales, la creación de la solicitud en la plataforma ECUAPASS sigue el siguiente proceso: *creación y envío de la solicitud al representante técnico por parte de «El Cliente» — revisión, validación y firma de la solicitud por parte del representante técnico «La Empresa» — envío al ARCSA de la solicitud por parte de «El Cliente» para la generación de la orden de pago.*

Todo este proceso se realiza con el uso del dispositivo de firma electrónica (token) de «El Cliente» y el representante técnico de «La Empresa».

«El Cliente» puede entregar su dispositivo de firma electrónica (token) a «La Empresa» en términos de préstamo para agilizar el desarrollo de este servicio y hasta cuando el trabajo haya sido finalizado. Esto se realiza con el objetivo de que el representante técnico pueda crear la solicitud de manera inmediata optimizando tiempos y recursos. Cualquiera que sea el caso, el representante técnico o subcontratista de «La Empresa» desarrollará su trabajo cumpliendo las instrucciones establecidas en el literal a de esta sección.

«La Empresa» asume de manera automática que de buena fe toda la información entregada por «El Cliente» para el desarrollo de este servicio es real, legal y auténtica, por lo tanto, si se deriva algún inconveniente futuro que pueda afectar de manera directa o indirecta los intereses de «El Cliente» (por haber entregado información falsa o ilegal), «El Cliente» se compromete a aceptar que la única responsabilidad le pertenece netamente a «El Cliente». excluyendo a «La Empresa» de cualquier responsabilidad penal, judicial o similar como multa, sanción o clausura que se derive por haber entregado información falsa o ilegal.

- iv. **Asesoría de Otros Servicios** tales como la formulación o mejora de alimentos procesados nuevos o existentes en el mercado, la validación y verificación del etiquetado y etiquetado nutricional de alimentos procesados, la optimización de procesos, mejora de layout y diseño sanitario de establecimientos que procesen y sirvan (restaurantes y hoteles) alimentos.

Para la ejecución de todo o parte del servicio, «La Empresa» podrá delegar a un técnico o subcontratista, en cuyo caso «El Cliente» autoriza desde ya a «La Empresa» a entregar toda la información que sea pertinente y necesaria al técnico o al subcontratista, a fin de que pueda prestar el servicio delegado.

«La Empresa» asume de manera automática que de buena fe toda la información entregada por «El Cliente» para el desarrollo de este servicio es real, legal y auténtica, por lo tanto, si se deriva algún inconveniente futuro que pueda afectar de manera directa o indirecta los intereses de «El Cliente» (por haber entregado información falsa o ilegal), «El Cliente» se compromete a aceptar que la única responsabilidad le pertenece netamente a «El Cliente». excluyendo a «La Empresa» de cualquier responsabilidad penal, judicial o similar como multa, sanción o clausura que se derive por haber entregado información falsa o ilegal.

Cuando el desarrollo de este servicio se realice fuera del perímetro urbano de la ciudad sede de «La Empresa» establecido en la primera sección de este documento, «El Cliente» deberá reconocer los costos de transporte de ida y vuelta (origen y destino) entendiéndose como origen la dirección de la sede principal de «La Empresa» y destino, el establecimiento principal de «El Cliente» donde se ejecute el trabajo.

Cuando la visita de trabajo del técnico o subcontratista en un día es más de cuatro (4) horas consecutivas, «El Cliente» deberá proporcionar la alimentación adecuada al técnico o subcontratista de «La Empresa».

- v. **Certificación de Personas en Competencias Laborales** bajo cualquiera de los siguientes perfiles:

1. Instructor en Seguridad Alimentaria
2. Administrador de Restaurante
3. Capitán de Meseros
4. Ayudante de Meseros

Para el desarrollo de este servicio «El Cliente» deberá cumplir cada uno de los requisitos establecidos para los perfiles en los cuales «La Empresa» ha sido acreditada y reconocida. «El Cliente» deberá presentar copia de su cédula de identidad o pasaporte a color, su hoja de vida actualizada con los respaldos correspondientes (títulos, capacitaciones, etc.) para su validación y verificación.

En términos generales, la certificación de una competencia sigue el siguiente proceso: *envío de documento de identidad y hoja de vida para validación del cumplimiento de requisitos — entrega de formulario de inscripción — aprobación de la solicitud — notificación de fecha, lugar y hora del examen de certificación — notificación de resultados.* «El Cliente» debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Instructor en Seguridad Alimentaria — **Instrucción formal** (tener un título de técnico o tecnólogo en procesos, industrial, alimentos o afines); — **Capacitación**, documentando al menos un curso de formador de formadores mínimo 16 horas, haber recibido capacitación sobre temas relacionados a la seguridad de los

alimentos mínimo 40 horas, haber impartido capacitación sobre temas relacionados a la seguridad de los alimentos mínimo 40 horas; — **Experiencia** de al menos 1 año en actividades relacionadas con el procesamiento de alimentos.

2. Administrador de Restaurante — **Instrucción formal** (*deseable*) tener un título en Administración de Empresas, Hotelería o afines; — **Capacitación** (*deseable*), al menos 20 horas de capacitación en temas orientados a la administración de personal, atención al cliente y manejos contables y financieros; — **Experiencia** de al menos 3 años administrando un establecimiento de alimentación colectiva.
3. Capitán de Meseros — **Instrucción formal** bachiller; — **Capacitación** (*deseable*), demostrar capacitación en coctelería, servicio al cliente y relaciones interpersonales; — **Experiencia** de al menos 2 años en adelante como mesero; — **Conocimiento** de inglés básico.
4. Ayudante de Meseros — **Instrucción formal** (*deseable*) bachiller; — **Capacitación** (*deseable*), al menos unas 200 horas en cursos relacionados con la ocupación; — **Experiencia** de al menos 3 años en puestos similares.

- c. «El Cliente» acepta que «La Empresa», al prestar sus servicios, no sustituye a «El Cliente» o a un tercero ni los exonera de sus obligaciones y/o responsabilidades; así como tampoco asume, reduce el alcance, anula o pretende exonerar de

un deber de «El Cliente» frente a un tercero o de un tercero frente a «El Cliente».

### 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

«El Cliente» deberá:

- a. Respetar los horarios establecidos por «La Empresa» en el desarrollo de los programas de entrenamiento y capacitación. Si existiera un cambio, confirmar el cambio o cancelación con al menos 96 horas (4 días) de anticipación a la fecha programada.
- b. Cumplir en todo lo que esté involucrado y descrito en la sección 2 de este documento (según el servicio solicitado).
- c. Facilitar a los representantes de «La Empresa» el acceso necesario a las instalaciones en donde deban prestarse los servicios y tomar todas las medidas necesarias para eliminar cualquier obstáculo para la presentación del servicio, o solucionar cualquier interrupción en la prestación de los servicios.
- d. Respetar los horarios establecidos por «La Empresa» en el desarrollo de los programas de entrenamiento, formación y certificación.
- e. Asegurar que se entregue la suficiente información, instrucciones y documentos en forma oportuna, con el fin de facilitar la ejecución de los servicios solicitados.
- f. En los casos de que «La Empresa» realice trabajos en las instalaciones del cliente, proveer, si fuera el caso, todo el equipo y personal necesario para la prestación de los servicios, verificar y asumir la responsabilidad respecto a que se tomen todas las medidas necesarias para la seguridad de las condiciones de trabajo, los

sitios y las instalaciones durante la ejecución de los servicios.

- g. Ejercer plenamente todos sus derechos y asumir todas sus responsabilidades originadas en los contratos que celebre con terceros y por mandato de la ley.

### 4. PAGOS Y HONORARIOS

- a. «El Cliente» deberá realizar el pago del servicio contratado a la siguiente cuenta y a nombre de: [Training Food Center Solinal School S.A.](#)  
[Banco Pacifico, Cuenta Corriente # 7604912](#)  
[RUC: 0992891483001](#) (para transferencias)
- b. La forma de pago aceptada es efectivo, depósito o transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito y/o cheque certificado (no se aceptan cheques post-fechados).
- c. Al menos que los honorarios de servicio hayan sido fijados entre «La Empresa» y «El Cliente» en el momento en que se genere la factura, o en el momento en que «La Empresa» y «El Cliente» celebren un acuerdo, contrato, convenio o similar, «La Empresa» aplicará las tarifas estándar de «La Empresa» (las cuales están sujetas a cambio) siendo de cargo de «El Cliente» los impuestos que de acuerdo a la ley le correspondan.
- d. Cuando «La Empresa» preste los servicios que se describen en el punto i. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento a «El Cliente», «La Empresa» tendrá derecho a la totalidad del pago en una sola cuota para cursos y/o programas en modalidad abierta hasta máximo 96 horas (4 días) antes del inicio de la fecha programada del servicio y para cursos o programas que se desarrollen en modalidad in

house hasta máximo 120 horas (5 días) antes del inicio de la fecha programada del servicio; sin embargo cuando exista el pago de un programa de formación que se distribuye en módulos, «El Cliente» podrá elegir combinar las formas de pago; no obstante, si dentro de la combinación de la forma de pago se encuentra el uso de tarjeta de crédito, el pago de la cuota efectuada con tarjeta de crédito se incluirá todos los impuestos de ley correspondientes. «La Empresa» tendrá derecho al pago en cualquiera de las siguientes condiciones (al menos que «El Cliente» decida efectuar la totalidad del pago en una sola cuota):

1. Para entrenamientos con duración de 4 hasta 24 horas y/o programas de formación con una duración total de 25 hasta 40 horas, el importe total sin incluir los impuestos de ley se lo dividirá en 2 cuotas, siendo la primera cuota de pago el 60% del importe total (adicionando a esta cuota los impuestos de ley del importe total) hasta máximo 96 horas (4 días) antes de la fecha de inicio del programa y la segunda cuota de pago el día que inicia el servicio representando el 40% del valor restante.
2. Para programas de formación con una duración total de 41 hasta 80 horas, el importe total sin incluir los impuestos de ley se lo dividirá en 3 cuotas, siendo la primera cuota de pago el 60% del importe total (adicionando a esta cuota los impuestos de ley del importe total) hasta máximo 120 horas (5 días) antes de la fecha de inicio del programa, la segunda cuota de pago hasta máximo 24 horas (1 día) antes de la fecha de inicio del programa representando el 20% del importe total y la tercera cuota de pago hasta

máximo 48 horas (1 día) después del inicio del programa representando el último 20% del importe total.

3. Para programas de formación con una duración total igual o mayor a 81 horas, el importe total sin incluir los impuestos de ley se lo dividirá en 4 cuotas, siendo la primera cuota de pago el 25% del importe total (adicionando a esta cuota los impuestos de ley del importe total) hasta máximo 120 horas (5 días) antes de la fecha de inicio del programa, la segunda cuota 24 horas (1 día) antes de la fecha de inicio del programa representando el 25% del importe total, la tercera cuota de pago hasta máximo 240 horas (10 días) después de la fecha de inicio del programa representando el 25% del importe total, y la cuarta cuota de pago hasta máximo 720 horas (30 días) después de la fecha de inicio del programa representando el último 25% del importe total.
- e. Cuando «La Empresa» preste los servicios que se describen en el punto ii. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento a «El Cliente», «La Empresa» podrá establecer los honorarios de servicio tomando en cuenta los siguientes datos:
  1. Número de empleados;
  2. Cantidad de productos elaborados;
  3. Turnos de trabajo;
  4. Localidad del establecimiento;
  5. Categoría del establecimiento;
  6. Otra información relevante.



- e. Para desarrollar el servicio, «La Empresa» celebrará con «El Cliente» un contrato, acuerdo o documento similar, en el cual se determinará que el período de pago del servicio será cada 30 días (mensual) contados desde la fecha de emisión de la factura, hasta el tiempo que dure el servicio fijado en el contrato, acuerdo o documento similar; sin embargo, para la organización de la logística del servicio, la primera cuota de pago deberá efectuarse al menos 120 horas (5 días) antes de la fecha de inicio del servicio.
- f. Cuando «La Empresa» preste los servicios que se describen en el punto iii. y/o iv. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento a «El Cliente», «La Empresa» tendrá derecho al pago en cualquiera de las siguientes condiciones (al menos que «El Cliente» decida efectuar la totalidad del pago en una sola cuota):
1. Cuando el importe total de un servicio sin incluir los impuestos de ley sea igual o mayor al salario básico unificado vigente, «El Cliente» deberá efectuar el primer pago el equivalente al 60% del importe total (adicionando a esta cuota los impuestos de ley del importe total) para iniciar el servicio y el segundo pago al finalizar el servicio representando el 40% del valor restante al importe total. La forma de pago aceptada para esta condición se describe en el literal b de esta sección.
  2. Cuando el importe total de un servicio sin incluir los impuestos de ley sea menor al salario básico unificado vigente, «El Cliente» deberá efectuar el primer pago el equivalente al 75% del importe total (adicionando a esta cuota los impuestos de ley del importe total) y el segundo pago al finalizar el servicio representando el 25% del valor restante al importe total. La forma de pago aceptada para esta condición se describe en el literal b de esta sección.
- g. Para pagos con tarjeta de crédito tales como *Pacificard, American Express, Diners Club, Discover, Visa y Mastercard* que pertenecen a Banco Pacífico, Banco Guayaquil y Banco Pichincha, las formas de pago son *corriente, diferido sin intereses a 3 y 6 meses y diferido con intereses a 9 y 12 meses*. Tarjetas de crédito de otros bancos como Banco del Austro, Produbanco, Banco Machala, etc. la forma de pago es *solo corriente*.
- h. Cuando «La Empresa» preste los servicios que se describen en el punto v. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento a «El Cliente», «La Empresa» tendrá derecho al 100% del pago del servicio una vez «El Cliente» haya aprobado su solicitud y antes de la fecha notificada para el examen de certificación de competencia.
- i. A menos que se establezca un plazo más corto en la factura, «El Cliente» se compromete a pagar puntualmente y no más tarde de 30 días a contar desde la fecha de emisión de la factura o dentro de cualquier otro plazo establecido en la factura. De no efectuar el pago en la fecha estipulada, «La Empresa» cobrará intereses de mora a la tasa de 5% por retraso que representen de dos (2) a quince (15) días contados a partir de la fecha de vencimiento y hasta (e incluyendo) la fecha en la cual el pago sea realmente recibido por «La Empresa», repitiéndose la misma tasa de 5% por cada quince (15) días de retraso.
- j. «El Cliente» no podrá retener o diferir los pagos de una suma adeudada a «La Empresa» aduciendo un litigio, reconvención o compensación que pueda invocar contra «La Empresa».
- k. «La Empresa» puede decidir si inicia una acción legal ante un juzgado o tribunal arbitral que resulte competente, para la recuperación de los honorarios no pagados.
- l. «El Cliente» está obligado a pagar a «La Empresa» todos los gastos en los que incurra para el cobro de una factura, incluyendo los honorarios legales y los costos del proceso judicial o arbitral.
- m. En caso de que se presenten problemas o gastos no previstos en el curso de la prestación de los servicios en donde la incidencia haya sido generada por «El Cliente», «La Empresa» deberá informar al respecto a «El Cliente» y tendrá derecho al cobro de los honorarios adicionales para cubrir el tiempo y los costos adicionales en que haya incurrido obligatoriamente para prestar los servicios.
- n. Si «La Empresa» no pudiera prestar todos o parte de los servicios por una causa fuera del control razonable de «La Empresa», incluyendo la omisión por parte de «El Cliente» en cumplir con cualquiera de sus obligaciones estipuladas en la sección 3 de este documento que precede, «La Empresa» tendrá derecho al pago de:
1. El importe de todos los gastos no reembolsables en que haya incurrido «La Empresa»; y
  2. El importe de los honorarios que correspondan a la parte del servicio efectivamente prestado, calculados según la tarifa acordada.
- o. «La Empresa» establece como fecha límite de pago para cursos abiertos hasta 5 días antes de la fecha de inicio del evento y para cursos en modalidad in house hasta 6 días antes de la fecha de inicio del evento.

## 5. REEMBOLSOS, CANCELACIONES, APLAZAMIENTOS Y FACTURACIÓN

- a. «La Empresa» se reserva el derecho de establecer las políticas y los porcentajes de reembolsos, los cuales se determinan en parciales y no totales por concepto de cubrir los gastos administrativos y logísticos generados. Una vez analizada la información proporcionada y verificado su cumplimiento, se procederá con el reembolso en base a la siguiente tabla presentada. El reembolso se efectuará sobre el valor total del curso sin incluir los impuestos de ley.
1. Cursos con duración de hasta 16 horas se reembolsa el 20% del valor.
  2. Cursos con duración de hasta 24 horas se reembolsa el 30% del valor.
  3. Programas con duración de 41 a 80 horas se reembolsa el 40% del valor.
  4. Programas con duración de más de 80 horas se reembolsa el 50% del valor.
- b. «La Empresa» realizará un reembolso completo de todos los fondos pagados de un curso solo en caso comprobado de fallecimiento, enfermedad o lesión grave de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad, que haya ocurrido dentro de los días de desarrollo del

- curso que ha pagado.
- c. Por ningún otro concepto se realizarán reembolsos a solicitudes recibidas después del quinto día hábil y antes del primer día de inicio de un curso.
  - d. Si no puede asistir al curso pagado, puede asistir a la siguiente fecha a desarrollarse o en su defecto, se acepta que un estudiante transfiera a otro el derecho de asistencia, previa confirmación hasta 4 días hábiles antes del primer día de inicio del curso (para cualquiera de los 2 casos presentados en este párrafo). En caso de no comunicar y/o no asistir al curso inscrito, la asistencia no será transferible a otra persona ni a una fecha posterior ya sea del mismo curso o de otro curso en interés.
  - e. «La Empresa» se reserva el derecho de postergar cualquier curso cuando en el término de 5 días previo al evento, no se ha logrado completar la cantidad mínima de personas inscritas. El curso postergado será comunicado vía correo electrónico notificando la nueva fecha de desarrollo del curso, para lo cual el estudiante deberá responder si asiste o no a la nueva fecha del curso a desarrollar.
  - f. En caso de que el estudiante no desee asistir a la nueva fecha del curso, podrá mantener su valor pagado como crédito para otro curso de interés o en su defecto, solicitar la devolución del pago realizado. En dicha solicitud de devolución, todo el dinero pagado será reembolsado dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores contando desde la fecha en que el cliente haya notificado por escrito su devolución.
  - g. «La Empresa» se reserva el derecho de cancelar cualquier curso por cualquier motivo y en

cualquier momento. Todo el dinero pagado por cualquier curso cancelado de manera definitiva será reembolsado dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la fecha de comunicación

- h. «La Empresa» permite que un estudiante realice la solicitud de cancelación de inscripción de un curso antes de la fecha de inicio. El estudiante puede cancelar una inscripción enviando un aviso firmado por escrito de dicha cancelación dirigido a [SOLINAL Food School](mailto:info@solinalfoodschoo.com), [Servicios de Aprendizaje](#) hasta 5 días hábiles antes (antes de las 3 p.m.) del primer día de inicio del curso, siempre y cuando haya pagado el 100% del valor del curso y de haber llenado de manera correcta, haber aceptado los términos y condiciones de la solicitud de registro y enviado a [info@solinalfoodschoo.com](mailto:info@solinalfoodschoo.com). El escrito debe incluir al menos nombres completos, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, el curso a la cual se inscribió, el valor pagado y deberá ser entregado de manera física en las oficinas centrales:

SOLINAL Food School  
Edificio City Office Piso 5 Oficina 516  
Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero  
Guayaquil - Ecuador

«La Empresa» establecerá si procede o no procede la solicitud de reembolso. Los reembolsos se realizarán en base a lo descrito en el literal a de esta sección.

- i. «La Empresa» emitirá la facturación para personas naturales una vez que se haya efectuado el pago del curso. Para personas jurídicas (clientes empresas) que se encuentran fuera del perímetro urbano de la ciudad de Guayaquil, para agilizar procesos de pago, se enviará factura escaneada. El día de la

asistencia al curso se entregará la factura original al asistente. El envío de la solicitud de registro no confirma su inscripción al curso de interés.

- j. «La Empresa» es una escuela de propiedad privada y, por lo tanto, no califica para préstamos estudiantiles, subvenciones o becas. Si desea financiar un programa o curso de interés, puede realizarlo haciendo pagos mediante tarjetas de crédito. Consulte la sección 4 de este documento donde se especifican los métodos de pago y el financiamiento de pago por cuotas.

## 6. ADMISIONES Y PROCESO DE INSCRIPCIÓN

- a. «La Empresa» establece como política admitir estudiantes sin distinción de raza, género, orientación sexual, religión, credo, color, origen nacional, ascendencia, estado civil, edad, discapacidad o cualquier otro factor prohibido por la ley. Todos los estudiantes que soliciten inscripción a un programa, módulo o curso (dentro de los servicios de aprendizaje) deben tener al menos dieciocho (18) años de edad. En la medida de lo posible, se requiere que los estudiantes tengan un conocimiento básico-general sobre temas de seguridad alimentaria, ya sea que las estén adquiriendo (estudiantes en curso) o las hayan adquirido (egresado, profesional graduado) en un centro de estudios superiores o en una organización (experiencia laboral en cualquier rango y cualquier área.
- b. También se incluyen las personas que trabajan en cualquier establecimiento de procesamiento de alimentos o establecimientos de alimentación colectiva o los relacionados y que precisamente no tengan título profesional, estén cursando o hayan finalizado una carrera en un centro de estudios superiores (bachilleres) y que se

desempeñen en cualquier área y/o cualquier cargo. Aplica el mismo principio para personas que requieran inscripción en los cursos relacionados con la industria en general, las personas deben tener conocimientos básicos-generales sobre procesos productivos.

- c. Todos los programas de aprendizaje de «La Empresa» en modalidad abierta cuentan con cupos limitados.
- d. El proceso de registro a un curso de interés para cualquier curso abierto o programa integral debe seguir la siguiente secuencia:
  1. A través de redes sociales, llamadas telefónicas, mensajes de texto o aplicaciones de mensajería instantánea tales como WhatsApp®, Facebook Messenger®, entre otros.
    - i. Deberá proporcionar al menos 1 nombre y 1 apellido, un correo electrónico válido, un número de teléfono de contacto y describir cuál es el curso a la que está interesado en registrarse.
    - ii. Se enviará al correo electrónico proporcionado información breve del curso de interés (incluyendo las formas de pago) adjuntando el [Calendario Académico 2019](#), el [Catálogo Académico 2019](#), la [Solicitud de Registro](#) (archivo en formato Microsoft Excel) y la [página web del curso para mayor información](#).
    - iii. El proceso de inscripción se completa cuando el estudiante llena y envía la



Solicitud de Registro (archivo en formato Microsoft Excel o la que se encuentra en la página web del curso) con todos los campos obligatorios requeridos llenos y con la aceptación de la declaración de los términos y condiciones.

iv. Se notificará al correo electrónico proporcionado que su Solicitud de Registro ha sido recibida y que el proceso de inscripción finaliza cuando haya enviado foto del comprobante de pago o print de depósito o transferencia del curso al correo electrónico: [factura@solinalfoodschoo.com](mailto:factura@solinalfoodschoo.com)

2. A través de la página de un curso en la website <https://www.solinalfoodschoo.org/> y/o correo electrónico de contacto con el cliente [info@solinalfoodschoo.com](mailto:info@solinalfoodschoo.com).

- i. Si la solicitud de inscripción se realiza directamente a través del correo electrónico, deberá proporcionar al menos 1 nombre y 1 apellido, un correo electrónico válido, un número de teléfono de contacto y describir cuál es el curso de interés en registrarse; ó,
- ii. Llenando el formulario de registro que se encuentra en la página web del curso a la cuál está interesado.
- iii. Si la solicitud de inscripción proviene de manera directa desde el correo electrónico de la persona interesada, se

le compartirá la información breve del curso de interés (incluyendo las formas de pago) adjuntando el Calendario Académico 2019, el Catálogo Académico 2019, la Solicitud de Registro (archivo en formato Microsoft Excel) y la página web del curso para mayor información.

- iv. Si la solicitud de inscripción viene directamente desde la página web del curso, se le enviará los datos de pago y las formas de pago del curso a inscribirse.
- v. El proceso de inscripción finaliza cuando haya enviado foto del comprobante de pago o print de depósito o transferencia del curso de interés al correo electrónico: [factura@solinalfoodschoo.com](mailto:factura@solinalfoodschoo.com).

## 7. ASISTENCIA Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS

- a. «La Empresa» establece la tabla de calificaciones de todos sus cursos en base a lo estipulado en el “Título VI: De la Evaluación, Calificación y Promoción de los Estudiantes”, Capítulo III: De la Calificación y la Promoción, Art. 194.- Escala de Calificaciones, del actual Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
- b. Los programas, módulos y cursos se califican de la siguiente manera:

1. 9-10: DAR (Domina los aprendizajes requeridos). El certificado se emite con la mención “ASISTIÓ, FINALIZÓ Y APROBÓ”.

2. 7-8.99: AAR (Alcanza los aprendizajes requeridos). El certificado se emite con la mención “ASISTIÓ, FINALIZÓ Y APROBÓ”.
3. 4.01-6.99: PAAR (Próximo a alcanzar los aprendizajes requeridos). El certificado se emite con la mención “ASISTIÓ Y FINALIZÓ”.
4. ≤ 4: NAAR (No alcanza los aprendizajes requeridos). El certificado se emite con la mención “ASISTIÓ Y FINALIZÓ”.

- c. «La Empresa» establece 2 tipos de certificados. La emisión de los certificados se desarrolla bajo el cumplimiento del porcentaje de asistencia y la calificación obtenida. El estudiante deberá asistir al 90% del total de las horas de duración del curso para que se le pueda otorgar el certificado. Los certificados emitidos tienen 2 menciones, las cuales se detallan en el literal b de la presente sección. «La Empresa» establece que para poder descargar sus certificados y ver las calificaciones de sus cursos y programas inscritos, deberá ingresar a la website: <https://www.solinalfoodschoo.org/> y crearse una cuenta Solinal ID. Los certificados estarán disponibles de por vida y con descarga ilimitada siempre y cuando tenga activa su Solinal ID.
- d. Si «El Cliente» desea una copia original impresa de su certificado con marco de agua, el mismo tiene un valor de 11<sup>20</sup> USD + impuestos. Los pagos establecidos para la impresión original de un certificado deberán realizarse en base a lo descrito en el literal a de la sección 4 del presente documento.
- e. Si un estudiante no aprueba un examen de formación de auditor tiene solo 1 oportunidad más dentro de los 30 días posterior a la fecha de comunicación de los resultados para volver a

tomarlo.

## 8. USO Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

- a. La Constitución del Ecuador vigente estipula en el numeral 19 del artículo 66 el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección.
- b. «La Empresa» recopila los datos personales que usted nos proporciona (*tales como identificación, nombre, apellido, cargo, número de teléfono, correo electrónico, dirección, país, cualquier información que comparta de manera voluntaria con nosotros, detalles e información de registro de internet, recopilados a través de terceros, como Google Analytics, a través de los cuales no se le puede identificar*) cuando solicita información sobre nuestros servicios; cuando se suscribe a nuestros boletines, cuando realiza una consulta a través de nuestro correo electrónico, redes sociales, números de contacto, cuando utiliza nuestros formularios y/o cuando realiza una transacción o hace un pedido en nuestra página web.
- c. «La Empresa» usará sus datos personales para enviarles correos electrónicos y comunicarnos con usted, para brindar información sobre nuestros servicios y eventos que podrían ser de su interés; para responder a consultas y comentarios, para mantener la seguridad de nuestra página web, configurar y administrar su cuenta de usuario, mejorar página web con el objetivo de que nuestro contenido sea más adecuado para usted.

- d. «La Empresa» conservará sus datos personales el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recopilado. Los datos se conservarán para potencializar el desarrollo de los servicios de la organización, ejercer las acciones correspondientes en caso de resolución de conflictos o existencia de litigios, para el cumplimiento de un contrato, «La Empresa» puede estar obligada a conservar sus datos.
- e. Ni es el fin ni jamás lo será, hacer uso indebido de sus datos personales, ni venderlas, ni prestarlas ni transferirlas a terceros para fines lucrativos ni cualquier otro fin.
- f. Los datos personales recabados se manejan bajo un estricto procedimiento de seguridad en el almacenamiento de la información para evitar acceso no autorizado, pérdida o destrucción de sus datos personales.

## 9. MULTA

- a. En caso de producirse incumplimiento en un contrato, acuerdo o documento similar para los servicios que se describen en el punto ii. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento por parte de «La Empresa», se aplicará una multa del 10% (diez por ciento) del valor total del contrato. Las partes dejan constancia que las multas devengadas, serán pagadas mediante descuento del pago de la factura correspondiente.

## 10. SITUACIONES INESPERADAS

- a. «La Empresa» está en su total derecho de cambiar el/la Instructor/a de un programa de formación cuando se presenten casos tales como enfermedad del/la Instructor/a que impida

poder desarrollar el programa de formación o algún motivo que justifique el cambio de Instructor/a.

- b. En casos extremos, postergar la fecha de un programa de formación por no llegar a la cantidad mínima requerida de asistentes (10 personas) y/o cambiar la dirección del lugar donde se desarrollará el programa de formación.
- c. Si por alguna razón, existiera un desastre natural durante el desarrollo de un programa de formación o un servicio, «La Empresa» no tendrá la responsabilidad sobre los daños ocasionados en artefactos electrónicos que sean propiedad del asistente así como su propia integridad física ni la de los trabajadores de «La Empresa» ni la del Instructor/a, Asesor/a, Auditor/a.
- d. Si se comprobara de manera inesperada la muerte de el/la Instructor/a, Asesor/a, Auditor/a, «La Empresa» estará en el derecho de postergar la fecha del programa de formación cambiando el/la Instructor/a y/o de cambiar al Asesor/a, Auditor/a para la continuidad de un servicio contratado por parte de «El Cliente».

## 11. SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE SERVICIOS

«La Empresa» tendrá el derecho inmediato y sin responsabilidad alguna, ya sea de dar por suspendido o por terminado la prestación del servicio contratado en caso de que se presenten alguno de los siguientes escenarios:

- a. El incumplimiento por parte de «El Cliente» de cualquiera de las obligaciones asumidas frente a «La Empresa» y si dicho incumplimiento no fuera subsanado dentro de los quince (15) días siguientes de su notificación a «El Cliente»; ó

- b. La declaración de insolvencia o bancarrota, el cese de la actividad comercial u objeto social, la suspensión o aplazamiento temporal de pagos, el acuerdo con sus acreedores en una subasta o proceso concursal o el nombramiento de un liquidador por parte de «El Cliente».

## 12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIONES

«La Empresa» se compromete a prestar los servicios dentro de las buenas normas de profesionalismo y acepta responsabilidad solo de acuerdo con los términos y condiciones de este documento. Nada en estas Condiciones Generales debe excluir o limitar la responsabilidad de «La Empresa» con «El Cliente» por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro caso que resulte por parte de los técnicos/auditores o personal subcontratado de «La Empresa» por lo cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

### a. Limitación de Responsabilidad:

1. «La Empresa» no asumirá responsabilidad alguna por el incumplimiento total o parcial, tardío o defectuoso de los servicios, que se generen directa o indirectamente a consecuencia de un evento que esté fuera del control razonable de «La Empresa», incluyendo la omisión por parte de «El Cliente» en cumplir con cualquiera de las obligaciones asumidas frente a «La Empresa».
2. «La Empresa» no asume papel de garante ni es una aseguradora, por lo que categóricamente deja establecido que no asume y tampoco le podrá ser atribuida, ninguna responsabilidad que corresponda a

dichas actividades. «El Cliente» que desee una garantía contra pérdidas o daños deberá contratar los seguros correspondientes.

3. La responsabilidad de «La Empresa» respecto de cualquier reclamo que se evidencie y surja debido a pérdida, daños y perjuicios o gastos de cualquier naturaleza, bajo ninguna circunstancia podrá exceder un total agregado del 25% de la cantidad total de los honorarios pagados con relación al servicio específico que haya dado lugar a dicho reclamo (excluyendo los impuestos de ley vigentes). «La Empresa» no tendrá responsabilidad con «El Cliente» por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbitrales dentro de un año contado a partir de la fecha de emisión de la factura del servicio que dio lugar al reclamo o, en caso de cualquier falta de prestación de servicio, dentro de un año contado a partir de la fecha en la cual dicho servicio debió finalizarse.
4. «La Empresa» no asume responsabilidad alguna por los daños indirectos, emergentes y/o consecuenciales incluyendo sin limitación lucro cesante, pérdida de negocio, ingresos, utilidades, pérdida de oportunidad y daño al prestigio o la reputación de «El Cliente» ni de los gastos que pudieran derivarse de la retirada de productos. «La Empresa» tampoco asume responsabilidad alguna por las pérdidas, daños y perjuicios o gastos que pudieran derivarse directa o indirectamente de reclamos o demandas de terceros (incluyendo sin limitación reclamos por responsabilidad de productos defectuosos o peligrosos), en que «El Cliente» podría haber incurrido.

5. «La Empresa» no será responsable frente a «El Cliente» o frente a ningún tercero por: cualquier pérdida, daño o gasto que resulte de una falla por parte de «El Cliente» a cumplir con cualquiera de sus obligaciones, cualquier acción tomada o no tomada en base a los reportes y cualquier resultado incorrecto que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a «La Empresa».
6. Los Informes de Cumplimiento de Norma se expiden sobre la base de información, documentos y/o muestras suministrados por o a nombre de «El Cliente» y únicamente para beneficio de «El Cliente», quien es el responsable de actuar como lo considere conveniente sobre la base de dichos Informes de Cumplimiento de Norma. Ni «La Empresa» ni sus empleados, auditores o subcontratistas asumen responsabilidad alguna frente a «El Cliente» o frente a un tercero por actos realizados o no realizados con base en dichos Informes, ni por resultados incorrectos que resulten por información confusa, errónea, incompleta, desorientadora o falsa suministrada a «La Empresa».
7. En caso de recibir un reclamo, «El Cliente» debe enviar notificación escrita a «La Empresa» dentro de los treinta (30) días siguientes a tener conocimiento de los hechos que pretenden justificar dicho reclamo y, en todo caso, «La Empresa» será exonerada de cualquier responsabilidad por las reclamaciones por pérdidas, daños y perjuicios o gastos, a menos que se presente una demanda dentro del año siguiente a:

- i. La fecha de prestación, por parte de «La Empresa», del servicio que ha dado origen al reclamo; ó
  - ii. La fecha en la cual el servicio debió ser ejecutado, en caso de cualquier pretendida omisión en la ejecución.
- b. Indemnización: «El Cliente» se compromete a garantizar, mantener indemne e indemnizar a «La Empresa» y a sus funcionarios, empleados, agentes o subcontratistas contra todas las reclamaciones (reales o pretendidas) presentadas por un tercero debido a pérdidas, daños y perjuicios, o gastos de cualquier naturaleza, incluyendo todos los gastos legales (incluyendo honorarios de abogados) y los costos relacionados y que surjan debido a la ejecución, pretendida ejecución o falta de ejecución de los servicios.

### 13. INFORMACIÓN ADICIONAL

- a. Durante la prestación de los servicios por parte de «La Empresa» y durante la anualidad siguiente a contar desde la fecha de terminación de los mismos, «El Cliente» no podrá, directa ni indirectamente, estimular, incentivar o hacer ofertas a los empleados de «La Empresa» para que abandonen su cargo en la misma.
- b. Las partes reconocen que «La Empresa» suministra los servicios a «El Cliente» como un contratista independiente y que el contrato no crea una sociedad, agencia, empleo o relación fiduciaria entre «La Empresa» y «El Clientee».
- c. Si cualquier disposición descrita en las presentes Condiciones Generales se declaren como no válida(s), nula(s), ilegal(es) o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y

cumplimiento de las demás disposiciones no se verán afectadas o perjudicadas de ninguna manera.

### 14. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A menos que se acuerde en forma distinta por escrito, todos los conflictos que se originen en, o que tenga relación con las relaciones contractuales reguladas para los servicios que se describen en el punto ii. que corresponden al literal b de la sección 2 de este documento, se regirán y serán interpretados de acuerdo con las leyes sustantivas de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, excluyendo cualquier disposición legal con respecto a los conflictos de leyes y se resolverán finalmente mediante un arbitraje de Derecho de acuerdo a lo establecido por la Ley. El arbitraje se resolverá bajo los juzgados de lo Mercantil/Civil de Ecuador y tendrá lugar en la ciudad de Guayaquil, Ecuador en idioma español.

[www.solinalfoodschoo.org](http://www.solinalfoodschoo.org)