



Metrología Monterrey S.A. de C.V.

Condiciones Generales de Servicios Cotizados

1 Términos de pago

- 1.1 Precios cotizados en Moneda Nacional y no incluyen el 16 % de I.V.A.
- 1.2 El pago se hará de contado o crédito de acuerdo con los términos acordados con su ejecutivo de ventas. La forma de pago puede ser mediante cobro de cheque, depósito bancario, transferencia bancaria, cheque posfechado o efectivo.
- 1.3 La vigencia de esta cotización es de 30 días naturales, a partir de la fecha de elaboración.
- 1.4 Su orden de compra deberá mencionar el tipo de servicio requerido (Calibración, certificación) así como una descripción detallada de cada instrumento mencionando que consta de lo siguiente: Marca, modelo, número de serie, número de identificación, en caso de no recibir la información antes mencionada no se podrá dar trámite a su solicitud.
- 1.5 **El servicio de calibración NO Tiene Garantía.**
- 1.6 **Servicios fuera de horario (Lunes a Viernes, 8:00 a 18:00 horas) implican costo adicional.**

2 Entrega de instrumento

- 2.1 El tiempo de entrega de los instrumentos será de 5-7 días naturales después de recibir la Orden de Compra por escrito y el equipo con los datos completos llenados en el formato F-DMT-084, el cual deberá enviarse impreso junto con sus equipos o en formato electrónico al correo de su contacto de ventas, o bien, al correo clientes@metrologiamty.com.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 1 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

- 2.2 Hay algunos instrumentos que varían su tiempo de entrega por requerimientos establecidos en nuestro procedimiento, basados en la norma ISO/IEC 17025. Favor de consultarlo esto con su contacto de ventas.
- 2.3 **Es responsabilidad del cliente revisar que los instrumentos que se le entregan estén en condiciones de operación, una vez recibido y firmado de conformidad, el laboratorio se deslinda de toda responsabilidad por lo que le pudiese ocurrir al equipo. No se aceptan reclamaciones después de haber recibido a su entera satisfacción y conformidad de entrega.**
- 2.4 Metrología Monterrey presumirá abandonado el instrumento, equipo o accesorio que no sea retirado o reclamado 90 días naturales después de terminado el servicio.
- 2.5 En envíos o traslados por servicio de terceros (mensajería), Metrología Monterrey S.A. de C.V. se deslinda de toda responsabilidad por el manejo de tal paquetería.
- 2.6 En caso de que el cliente no disponga con cuenta de paquetería se le realizará un cargo por el envío.
- 2.7 En traslados de equipos del cliente por parte de Metrología Monterrey S.A. de C.V. y en casos de extravío, robo o siniestro, esta solo se compromete a cubrir hasta un monto máximo de \$ 5,000 M.N. del valor del equipo.

3 Servicio en general

- 3.1 En general, el cliente deberá proporcionar los accesorios necesarios para realizar la calibración de sus equipos. Ejemplos de accesorios: cables de alimentación, conectores, birlos, mordazas, adaptadores, etc.
- 3.2 Todo personal de Metrología Monterrey tiene prohibido aceptar sobornos, regalos, invitaciones, pues deben de ser imparciales en los resultados al inicio, durante y al finalizar el servicio de calibración.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 2 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

4 Servicio en laboratorio

- 4.1 Al momento de recibir sus instrumentos o equipos a calibrar deberán venir acompañados de especificaciones técnicas, manuales de operación, equipos periféricos para su funcionamiento, accesorios, cables, conexiones especiales, baterías, líquidos, eliminador, etc.
- 4.2 Condiciones de los equipos: Antes de que los equipos sean calibrados, el personal de Metrología Monterrey, S.A. de C.V. realizará un diagnóstico para determinar si el equipo en turno es susceptible o no a ser calibrado y bajo qué condiciones.
- 4.3 Es necesario mandar la información de los instrumentos en el formato F-DMT-084 junto con su orden de compra y equipo. De no proporcionar este formato lleno, Metrología se deslinda de llenar alguna información errónea, así mismo no se podrá dar entrada a laboratorio para iniciar la calibración, por lo que quedará afectado el tiempo de entrega.
- 4.4 Los resultados de las calibraciones emitidas por Metrología Monterrey, S.A. de C.V., así como la información de nuestro contacto como nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, no estarán bajo ninguna circunstancia, a disposición de personas o empresas ajenas a quienes solicitaron el servicio, siguiendo con nuestra política de confidencialidad.

5 Servicio en campo

- 5.1 Para el servicio programado en campo, se fijará fecha y hora de llegada del personal de Metrología Monterrey, S.A. de C.V. a sus instalaciones (cualquier contratiempo será informado oportunamente al cliente, siempre y cuando este bajo nuestro control), por lo que solicitamos su apoyo, para que sean atendidos al llegar y evitar retrasos, que pudieran repercutir en el resultado final del servicio.
- 5.2 Para los servicios en campo, **será responsabilidad del cliente asignar a un representante de su empresa para que acompañe desde el inicio hasta el final al personal de Metrología Monterrey, S.A. de C.V.** Dicho representante deberá tener autoridad para tomar decisiones y firmar reportes, con el pleno conocimiento de los acuerdos establecidos para el servicio que se esta ofreciendo; siendo el reporte original para Metrología Monterrey, S.A. de C.V. y una copia para el usuario o representante.

Formato:	F-DMT-103	Revisión	07
Fecha de publicación:	Abr 08, 2019	Página	3 de 8
Creado por:	Ángel Morales	Revisado por:	Erika Cosey

- 5.3 Los instrumentos instalados en maquinaria, líneas de producción, tuberías, etc., que para su calibración requieran ser desensamblados, **será responsabilidad del cliente, asignar personal para desinstalar e instalar dichos instrumentos**, ya que el personal de Metrología Monterrey, S.A. de C.V. solo se dedicará a calibrarlos.
- 5.4 Cuando los instrumentos que se van a calibrar estén instalados en equipos que requieran ser operados por controladores especiales, computadoras, circuitos lógicos, PLC's, etc., igualmente, quitar candados, claves, o algún parámetro en específico, **el cliente asignará un persona capacitada para que los opere mientras que nuestro personal se enfoca en la calibración del equipo.**
- 5.5 Metrología Monterrey, S.A. de C.V. no se hace responsable por fallas, o descomposturas que puedan presentarse en los equipos, durante los trabajos de calibración por alguna falla ajena a Metrología Monterrey, S.A. de C.V. (falla de energía eléctrica, desgaste por uso del equipo, error de especificaciones técnicas por parte del cliente, tales como: alcance de medición, exactitud, etc., o cualquier otra razón, que no sea informada previamente).
- 5.6 Para las máquinas de tensión, es prescindible que el cliente cuente con los accesorios necesarios para su calibración. En todo momento se corre el riesgo que los accesorios estén ya desgastados o no soporten la fuerza emitida, deslindando a Metrología Monterrey, S.A. de C.V. de toda responsabilidad de algún daño en el equipo del cliente.
- 5.7 Si el cliente no cuenta con los accesorios necesarios para la calibración de máquinas de tensión, Metrología Monterrey, SA de CV puede apoyarlos en la cotización para la fabricación de los mismos con costo para el cliente.
- 5.8 Si al finalizar el servicio de calibración en campo, no se encuentra el representante competente del cliente, **Metrología Monterrey, S.A. de C.V. se deslinda de toda responsabilidad, por fallas, problemas, mal funcionamiento o anomalías, que pudieran presentarse en los equipos calibrados, después de que el personal de Metrología Monterrey, S.A. de C.V. se retire de sus instalaciones.**
- 5.9 Metrología Monterrey, S.A. de C.V. es un Laboratorio de Calibración, que cuenta con patrones primarios de alta exactitud, con trazabilidad a patrones primarios nacionales y/o internacionales.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 4 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

6 Definiciones

6.1 Imparcialidad: Ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.

6.2 Política de Imparcialidad

6.2.1 Metrología Monterrey, S.A. de C.V., declara su imparcialidad a la hora de ejecutar los trabajos asignados con los clientes, ambas partes deberán exponer cualquier situación que tengan conocimiento que pudiera presentar un conflicto de interés con la finalidad de resolverlo a la brevedad sin afectar nuestros intereses comerciales.

6.3 El cliente deberá informar si es de su conocimiento cuando alguna persona en su empresa tiene alguna relación con un miembro del personal de Metrología Monterrey, esto para evitar utilizar personal que pueda tener comprometida su imparcialidad.

6.4 De acuerdo con la norma internacional ANSI/NCSL Z540-1, el concepto de Calibración se define de la siguiente manera:

***CALIBRACIÓN:** Conjunto de operaciones que establecen bajo condiciones específicas, la relación entre los valores indicados por un aparato o sistema de medición, o los valores presentados por una medida materializada y los valores conocidos correspondientes a una magnitud medida.*

6.5 Es decir, una **Calibración, es una comparación del resultado de un instrumento o equipo de medición de exactitud desconocida, contra un instrumento de exactitud conocida**, llamado comúnmente: PATRON, el cual deberá ser por lo menos 4 veces más exacto que el instrumento a calibrar, y en la que se reporta un error de medición con una incertidumbre asociada. Dando por entendido que si la calibración da como resultado dentro o fuera de tolerancia el servicio esta realizado.

6.6 La **incertidumbre asociada con la calibración no será tomada en cuenta para el resultado dentro o fuera de tolerancia, pero es incluida** para información, si el cliente quiere que en el criterio de aceptación sea incluida la incertidumbre, entonces deberá solicitarlo por escrito antes de iniciar el servicio para que en conjunto con el laboratorio definir el criterio a seguir indicando las reglas de decisión.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 5 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

7 Ajuste del instrumento

- 7.1 El servicio de calibración, por definición, no incluye ningún tipo de reparación ni ajuste. Este deberá ser solicitado por escrito (orden de compra) previo al servicio, o después de que se le informa por escrito al cliente, que el instrumento en turno, requiere y puede ser ajustado.
- 7.2 El ajuste es un servicio adicional y es independiente a la calibración; si el instrumento rechaza el ajuste, éste de cualquier forma quedará calibrado con las lecturas tomadas por el laboratorio, si el cliente requiere una nueva revisión, será un nuevo servicio.
- 7.3 El ajuste se realiza dentro de los límites permitidos por el mismo instrumento. El ajuste, no en todos los casos, es indicativo de que el equipo calibrado cumpla con alguna especificación preestablecida.
- 7.4 En las calibraciones en las que no se haya realizado ajuste, si el cliente lo solicita, se colocará la siguiente nota aclaratoria al inicio del certificado: “antes y después de calibrar dentro de tolerancia”.
- 7.5 Cuando el equipo sí permitió el ajuste, se indica la leyenda al finalizar las tablas de resultado: “lecturas después de ajuste”

8 Certificados

8.1. Forma de entrega

8.1.1. Los certificados de calibración serán enviados en **archivo electrónico**, en formato **pdf**. **Estos archivos llevan firmas digitalizadas, no pueden ser editados y son originales.**

8.1.2. Si el cliente requiere una **impresión** del certificado esta tendrá un costo adicional, implica un costo administrativo de \$ 100.00 más IVA M.N., los gastos de envío corren por parte del cliente y deberá ser requerido por escrito antes de que el equipo sea calibrado y como máximo 15 días después.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 6 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

8.2. Tiempo de entrega

8.2.1. El envío de los certificados para servicio en laboratorio, será 2 días después de entregado el equipo al cliente, y en caso de servicio en campo en un plazo no mayor a 5 día hábiles, a partir del momento que los reportes de servicio en campo lleguen al laboratorio. En caso de cierre de mes, estos se enviarán con 3 días más a los plazos fijados anteriormente.

9. Documentos adicionales

9.1. Después de entregados los certificados, el cliente tiene **10 días naturales** para revisar y solicitar la **corrección** de algún error imputable al laboratorio, Transcurridos los 10 días, se entenderá que el cliente está conforme con los datos asentados en el mismo.

9.2. Si el cliente requiere un **cambio** en el certificado, tendrá **15 días naturales** para solicitarlo, se creará un suplemento al certificado de calibración o una nueva edición del certificado. El cambio deberá solicitarse **por escrito**, especificando claramente los cambios que requiere e implica un costo administrativo. Si aplican gastos de envío, corren por parte del cliente.

10. Rechazo/Revisión de Instrumento

10.1 Si se detecta que el instrumento presenta algún daño o falla que no permita su calibración, se hará del conocimiento del cliente mediante correo electrónico para que sea retirado del laboratorio. Si el cliente lo solicita, se entregará un reporte de rechazo, el cual tiene un costo de \$ 150.00 más IVA M.N.

10.2 En el caso de que el cliente requiera la revisión de un instrumento, esta tendrá un costo de \$ 600.00 más IVA M.N. y se entregará un reporte de los resultados de la revisión. La revisión no implica reparación o piezas de refacción. Si después de realizar la revisión el instrumento es calibrado, este costo será bonificado en el de la calibración.

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 7 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey

ATENTAMENTE



Ventas / Metrología Monterrey, S.A. de C.V.

Matriz Monterrey: Tel. (81) 15-20-21-80 al 83
Sucursal Guadalajara: Tel. (33) 12-04-42-96 al 98

Formato: F-DMT-103	Revisión 07
Fecha de publicación: Abr 08, 2019	Página 8 de 8
Creado por: Ángel Morales	Revisado por: Erika Cosey