

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

## OBSERVACIONES

DE ACUERDO CON LA NORMA **ISO/IEC 17025: 2017** LA COMPAÑÍA CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO INCLUIRA EN LOS CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN LA FECHA RECOMENDADA PARA LA REALIZACIÓN DEL PRÓXIMO SERVICIO DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN, SI USTED LO REQUIERE DEBERA MANIFESTARLO POR ESCRITO ANTES DE QUE SE GENERE EL DOCUMENTO CORRESPONDIENTE, DE LO CONTRARIO LA REIMPRESION TENDRA UN COSTO EXTRA DE \$ 200.00 PESOS MAS I.V.A.

PARA EL TIPO DE SERVICIO SEÑALADO COMO "SERVICIO DE CALIBRACION NO ACREDITADO", CALINSTREXA S.A. DE C.V. GARANTIZA LA CORRECTA TRAZABILIDAD METROLOGICA DE SUS PATRONES, EQUIPOS E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN HACIA PATRONES NACIONALES O INTERNACIONALES EN EL SISTEMA INTERNACIONAL, VÍA CENAM, PTB, NIST Y/O LABORATORIOS CON ACREDITACIÓN OFICIAL.

PARA LOS TIPOS DE SERVICIO SEÑALADOS COMO "CALIBRACION O MEDICION ACREDITADA", CALINSTREXA S.A. DE C.V. LOS RESPALDA CON LAS ACREDITACIONES ANTE LA ENTIDAD MEXICANA DE ACREDITACION (EMA), EN LAS MAGNITUDES DE: DIMENSIONAL (D-63) VIGENTE A PARTIR DEL 2012-10-17, DUREZA (DZA-16) VIGENTE A PARTIR DEL 2011-11-09, PRESION (P-94) VIGENTE A PARTIR DEL 2010-05-27, PAR TORSIONAL (PT-20) VIGENTE A PARTIR DEL 2012-01-25, MASA (M-139) VIGENTE A PARTIR DEL 2009-02-25, TEMPERATURA (T-103) VIGENTE A PARTIR DEL 2012-11-08, HUMEDAD (H-23) VIGENTE A PARTIR DEL 2012-11-12 Y TIEMPO Y FRECUENCIA (TF-21) VIGENTE A PARTIR DEL 2016-10-20.

PARA EL TIPO DE SERVICIO SEÑALADO COMO "CALIBRACION MEDIANTE LABORATORIO EXTERNO", CALINSTREXA S.A. DE C.V. OFRECERA SOLAMENTE SERVICIOS DE LABORATORIOS QUE CUENTEN CON ACREDITACION VIGENTE ANTE UN ORGANISMOS DE ACREDITACION EN LA MAGNITUD QUE CORRESPONDA.

EL MÉTODO UTILIZADO PARA REALIZAR LOS SERVICIOS DE CALIBRACION Y/O MEDICION, PUEDE SER UNA COMPARACIÓN O MEDICIÓN YA SEA DIRECTA O INDIRECTA DE SU EQUIPO, INSTRUMENTO O PIEZA CONTRA NUESTRO EQUIPO PATRON DE MAYOR EXACTITUD, BAJO CONDICIONES ESPECIFICAS, POR LO QUE EL SERVICIO DE CALIBRACIÓN O MEDICIÓN NO INCLUYE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO, REPARACION, NI AJUSTE.

SI AL REALIZAR LA INSPECCIÓN PREVIA (EN LA RECEPCION) Y/O LAS PRUEBAS PRELIMINARES (EN EL LABORATORIO) DE LAS CONDICIONES FISICAS Y FUNCIONALES DE SU EQUIPO, INSTRUMENTO O PIEZA, SE DETECTAN DESVIACIONES, ERRORES DE CUALQUIER TIPO Y/O MAL FUNCIONAMIENTO, SE NOTIFICARÁ AL CLIENTE, ASÍ COMO LAS POSIBLES ACCIONES CORRECTIVAS, COMO PUDIERAN SER: ACCESORIOS, REFACCIONES, AJUSTE Y/O MANTENIMIENTO CORRECTIVO, MISMOS QUE SERAN COTIZADOS POR SEPARADO.

**EL COSTO DE LA CALIBRACION SERÁ APLICADO NO IMPORTANDO SI LOS RESULTADOS DE LA MISMA ESTEN DENTRO O FUERA DE LOS CRITERIOS DE ACEPTACION.**

EL SERVICIO DE AJUSTE ES LA OPERACIÓN DE LLEVAR UN EQUIPO O INSTRUMENTO DE MEDICIÓN A UN ESTADO DE FUNCIONAMIENTO ADECUADO PARA SU USO, EN UN SISTEMA DE MEDIDA CON EL FIN DE QUE PRODUZCA INDICACIONES PRESCRITAS CORRESPONDIENTES A VALORES DADOS DE LA MAGNITUD A SER MEDIDA, EL AJUSTE PUEDE SER AUTOMÁTICO, SEMIAUTOMÁTICO O MANUAL.

ES NECESARIO QUE PREVIAMENTE A LA REALIZACION DEL SERVICIO SEA PROPORCIONADO EL NUMERO DE IDENTIFICACIÓN DE SU EQUIPO, INSTRUMENTO O PIEZA, EN CASO CONTRARIO SE OMITIRA ESTE DATO EN EL INFORME Y UNA VEZ GENERADO NO PROCEDERA NINGUNA RECLAMACIÓN.

**EL LABORATORIO SE HACE LEGALMENTE RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES CONSIDERADA COMO CONFIDENCIAL Y QUE LE HAYA SIDO COMPARTIDA POR LOS MISMOS U OTRAS FUENTES PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALBRACIÓN Y MEDICIÓN.**

**EN CASO DE QUE LOS CLIENTES DETECTEN QUE SU INFORMACIÓN CONFIDENCIAL HA SIDO DIFUNDIDA O COMPARTIDA Y DEMUESTRE QUE EL ORIGEN DE ESTA SITUACIÓN SE ORIGINO EN METROTECNICA INDUSTRIAL S.A. DE C.V., LA COMPAÑÍA APOYARÁ EN LA IDENTIFICACIÓN DEL O LOS RESPONSABLES DE LA FUGA DE INFORMACIÓN PARA QUE LOS CLIENTES PROCEDAN LEGALMENTE CONTRA ESTOS EN LA FORMA QUE CONSIDEREN PERTINENTE.**

**SE CONSIDERA COMO INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TODA AQUELLA PROPORCIONADA Y DECLARADA COMO TAL POR LOS CLIENTES U OTRAS FUENTES A METROTECNICA INDUSTRIAL S.A. DE C.V. Y CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS MISMOS QUE NO HAYA PUESTO A DISPOSICIÓN DE OTRAS ORGANIZACIONES, PERSONAS O DOMINIO PÚBLICO.**

SI REQUIERE DECLARACIONES DE CONFORMIDAD DE LOS RESULTADOS, JUNTO CON LA SOLICITUD Y PREVIO A LA CALIBRACIÓN PROPORCIONAR LA NORMA O ESPECIFICACIÓN Y LA REGLA DE DECISIÓN A UTILIZAR, EN CASO CONTRARIO SE UTILIZARÁ LA NORMA O ESPECIFICACIÓN INDICADA EN NUESTROS PROCEDIMIENTOS Y LA REGLA DE DECISIÓN: "RESULTADOS CONFORMES SI ÉL O MÁS DEL 95% DE LOS RESULTADOS  $\pm$  SUS INCERTIDUMBRES DE MEDIDA CUMPLEN CON LO ESTABLECIDO" Y "RESULTADOS NO CONFORMES SI MENOS DEL 95% DE LOS RESULTADOS  $\pm$  SUS INCERTIDUMBRES DE MEDIDA CUMPLEN CON LO ESTABLECIDO.

#### **PARA SERVICIOS URGENTES**

COSTO EXTRA POR SERVICIOS URGENTES CON UN TIEMPO DE ENTREGA DE 3 - 4 DÍAS, INCREMENTAR 50% ADICIONAL A SU COSTO NORMAL. EN CASO DE QUE EL EQUIPO SE ENCUENTRE DESAJUSTADO CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO SE COMPROMETE A RESPETAR DICHO TIEMPO DE ENTREGA.

COSTO EXTRA POR SERVICIOS URGENTES CON UN TIEMPO DE ENTREGA DE 1 – 2 DÍAS, INCREMENTAR 100% ADICIONAL A SU COSTO NORMAL. EN CASO DE QUE EL EQUIPO SE ENCUENTRE DESAJUSTADO CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO SE COMPROMETE A RESPETAR DICHO TIEMPO DE ENTREGA. ESTE SERVICIO SE OFRECE PREVIA PROGRAMACION Y DISPONIBILIDAD, Y SOLO ESTA DISPONIBLE PARA ALGUNOS EQUIPOS FAVOR DE CONSULTARLO CON NUESTRO PERSONAL.

#### **PARA SERVICIOS CON REQUERIMIENTOS ESPECIALES**

PARA LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN EN PUNTOS ESPECIALES DIFERENTES A LOS QUE MARCAN NUESTROS PROCEDIMIENTOS, FAVOR DE SOLICITAR LA COTIZACIÓN MENCIONANDO LOS PUNTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS, YA QUE DE ESTO DEPENDERÁ EL PRECIO DE SERVICIO.

TAMBIEN SERÁ RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE ENVIAR LA O.C. MENCIONANDO LOS PUNTOS ESPECIALES PREVIAMENTE ACORDADOS Y ACLARANDO QUE ES UN REQUERIMIENTO ESPECIAL, SIN LA O.C. NO CUENTA ESTA CON ESTA INFORMACIÓN, LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE DE NO CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES.

#### **OBSERVACIONES GENERALES**

LOS EQUIPOS, INSTRUMENTOS O PIEZAS SERÁN DEVUELTOS AL CLIENTE EN CONDICIONES SIMILARES Ó MEJORES A LAS CUALES FUE RECIBIDO, POR LO CUAL SE RECOMIENDA QUE EL USUARIO INSPECCIONE LAS CONDICIONES DE EMPAQUE PARA ENTREGA Y/O ENVÍO DE SUS EQUIPOS, DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS Y REQUERIMIENTOS DE CADA EQUIPO (VER LAS RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE).

CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO SE HACE RESPONSABLE EN CASO DE DAÑOS DEBIDO A VICIOS OCULTOS DE LOS EQUIPOS, INSTRUMENTOS O PIEZAS DURANTE LA CALIBRACION Y/O MEDICIÓN, PARTES, ACCESORIOS O PIEZAS NO DECLARADAS.

LOS PRECIOS DE ESTA COTIZACION ESTÁN EN BASE A LA VERACIDAD DE LOS DATOS PROPORCIONADOS POR EL SOLICITANTE, EN CASO DE QUE SEAN ERRÓNEOS, NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE AJUSTAR NUESTRAS COTIZACIONES.

CUALQUIER MODIFICACIÓN EN EL CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN O EN EL CERTIFICADO DE MEDICIÓN Y/O EN LA SOLICITUD DE UNA COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL, TENDRÁ UN CARGO ADICIONAL DE \$200.00 PESOS MÁS I.V.A.

TODOS LOS DIAGNOSTICOS DE MANTENIMIENTO A EQUIPO CAUSA UN CARGO DE \$ 250.00 PESOS MAS I.V.A. EN CASO DE NO ACEPTAR EL SERVICIO DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO, EN CASO DE ACEPTAR EL SERVICIO CALINSTREXA S. A. DE C. V. NO APLICARÁ EL CARGO.

EN CASO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CLIENTE, ESTE GENERARÁ UN CARGO DEL 50 % DEL COSTO DEL MISMO.

EL COSTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE NUESTRAS INSTALACIONES, HASTA LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE, POR MEDIO DE MENSAJERÍA DEBERÁ SER CUBIERTO POR EL CLIENTE ANTES DE REALIZARSE LA DEVOLUCIÓN, OTRA ALTERNATIVA ES ENVIAR UNA GUÍA PREPAGADA.

SI USTED REQUIERE SEGURO EN SUS ENVÍOS, ES NECESARIO NOTIFICARLO POR ESCRITO PARA REALIZAR LOS TRÁMITES NECESARIOS, ASÍ COMO INDICAR EL VALOR DEL EQUIPO, DICHO COSTO SE CARGARÁ A SU FACTURA.

CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO SE HACE RESPONSABLE POR EL ROBO, DAÑOS O SINIESTROS QUE SUFRA LA MERCANCIA QUE SE ENVÍA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA HACIA O DESDE CALINSTREXA S.A. DE C.V., YA QUE NUESTRA RESPONSABILIDAD SE LIMITA A LOS EQUIPOS PUESTOS EN NUESTRAS INSTALACIONES.

CALINSTREXA S.A. DE C.V. ASUMIRÁ COMO ABANDONADOS LOS INSTRUMENTOS QUE NO HAYAN SIDO RECLAMADOS EN UN PLAZO MAYOR A 30 DÍAS, Y NO SE HARÁ RESPONSABLE DE NINGÚN INSTRUMENTO QUE NO HAYA SIDO RECLAMADO DESPUÉS DE HABER TRANSCURRIDO 90 DÍAS DESDE SU FECHA DE RECEPCIÓN.

PARA PODER RECOGER INSTRUMENTOS QUE HAYAN ACUMULADO MÁS DE 30 DÍAS EN NUESTRO ALMACÉN EL CLIENTE DEBERÁ PAGAR UNA CUOTA DE \$15.00 PESOS MÁS I.V.A. DIARIOS POR CONCEPTO DE ALMACENAMIENTO.

### **RESPONSABILIDADES DURANTE LA CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN**

EN CASO DE FALLA O DAÑO DE UN EQUIPO DURANTE EL PROCESO DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN, CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO ES RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE PERJUICIOS DIRECTOS O INDIRECTOS.

LA RESPONSABILIDAD DE CALINSTREXA S.A. DE C.V. ES EN DAÑOS POR CAUSAS DE INADECUADA OPERACIÓN Y MANEJO DE LOS EQUIPOS, CON LÍMITE DE RESPONSABILIDAD OBLIGADA EN LO DISPUESTO DEL VALOR DEL COSTO DE REPARACIÓN O EN SU CASO CON EL VALOR PROMEDIO COMERCIAL PRESENTE EN EL MERCADO DE UN EQUIPO USADO SEMEJANTE SIENDO UN REEMBOLSO EN EFECTIVO DE DICHO VALOR, NO SIENDO EN NINGÚN CASO LA SUSTITUCIÓN DEL MISMO.

### **CONDICIONES GENERALES PARA SERVICIO EN SITIO**

ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE INFORMAR ACERCA DE LOS REQUERIMIENTOS PARA EL ACCESO DEL PERSONAL A SUS INSTALACIONES. ASÍ COMO, DEMOSTRAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS ANTES DE INICIAR EL SERVICIO DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN Y REALIZAR LA REVISIÓN DE ÉSTOS AL FINALIZAR EL SERVICIO.

SE ASEGURARÁ LA FECHA DEL SERVICIO EN CAMPO COTIZADA SIEMPRE Y CUANDO CALINSTREXA S.A. DE C.V. HAYA RECIBIDO LA ÓRDEN DE COMPRA DEL CLIENTE AUTORIZADA CON LAS FIRMAS CORRESPONDIENTES ANTES DE LA FECHA INDICADA.

**PARA CLIENTES SIN CREDITO, SERÁ NECESARIO EL PAGO DEL 100% DE LOS VIATICOS Y EL 50% DE ANTICIPO DEL SERVICIO PARA PODER PROGRAMARLO.**

LOS SERVICIOS EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE, SE REALIZARÁN PREVIA EVALUACIÓN DE LA CANTIDAD DE EQUIPOS, TIEMPO REQUERIDO PARA EL SERVICIO, PERSONAL ASIGNADO, ASÍ COMO A LAS CONDICIONES Y FACILIDADES DE ACCESO A LOS EQUIPOS A SER CALIBRADOS Y/O MEDIDOS Y A LAS INSTALACIONES POR PARTE DEL CLIENTE.

LOS CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN Y LOS CERTIFICADOS DE MEDICION NO SON ELABORADOS NI ENTREGADOS EN SITIO, ESTOS SERAN ENTREGADO ENTRE 5 A 8 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DEL SERVICIO.

PARA LOS SERVICIOS EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE, ÉSTE DEBERÁ PROPORCIONAR UN CONTACTO TÉCNICO ÚNICO PARA LAS OPERACIONES DE LOGÍSTICA, ACCESO A LAS INSTALACIONES, LIBERACIÓN, DESMONTAJE Y MONTAJE DE INSTRUMENTOS.

LOS INSTRUMENTOS DEBERÁN SER DESMONTADOS Y ENTREGADOS AL PERSONAL DE CALINSTREXA S.A. DE C.V. POR PARTE DEL CLIENTE, EN CONDICIONES DE LIMPIEZA Y FUNCIONAMIENTO ADECUADOS PARA SU CALIBRACIÓN Y/O MEDICION.

EL INSTRUMENTO DEBERÁ ESTAR PERFECTAMENTE IDENTIFICADO DE FORMA ÚNICA (POR EJEMPLO: N° DE SERIE, ID, ETC.) POR PARTE DEL CLIENTE, DE NO SER ASÍ, CALINSTREXA S.A. DE C.V. REALIZARÁ LA IDENTIFICACIÓN DE ACUERDO A NUESTRO CRITERIO.

CALINSTREXA S.A. DE C.V. SOLO CONSIDERA EL USO DE LOS SIGUIENTES ACCESORIOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: CASCO, BOTAS, LENTES, VESTIMENTA DE ALGODÓN, MANGA LARGA Y GUANTES. EN CASO DE REQUERIRSE EQUIPO ESPECIAL ADICIONAL DE LIMPIEZA Y/ O PROTECCIÓN PARA ACCESO A LAS INSTALACIONES, ÉSTE DEBERÁ SER PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE.

EN CASO DE FALLA O DAÑO DE UN INSTRUMENTO & EQUIPO DURANTE EL PROCESO DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN, CALINSTREXA S.A. DE C.V. NO ES RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE PERJUICIOS DIRECTOS O INDIRECTOS.

LA RESPONSABILIDAD DE CALINSTREXA S.A. DE C.V. ES EN DAÑOS POR CAUSANTES DE INADECUADA OPERACIÓN Y MANEJO DE INSTRUMENTOS, CON LÍMITE DE RESPONSABILIDAD OBLIGADA EN LO DISPUESTO DEL VALOR DEL COSTO DE REPARACIÓN O EN SU CASO CON EL VALOR PROMEDIO COMERCIAL PRESENTE EN EL MERCADO DE UN EQUIPO USADO SEMEJANTE SIENDO UN REEMBOLSO EN EFECTIVO DE DICHO VALOR, NO SIENDO EN NINGÚN CASO LA SUSTITUCIÓN DEL MISMO.

EN CASO DE ATRASO, CANCELACIÓN Y/O REPROGRAMACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CLIENTE YA ESTANDO EN SUS INSTALACIONES CAUSARÁN UN CARGO DEL 50 % DEL SERVICIO ORIGINAL MÁS VIÁTICOS SI APLICAN, EL MONTO TOTAL SERÁ INFORMADO POR EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

EN EL CASO DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN A BALANZAS Y/O BÁSCULAS ES REQUISITO CONTAR CON EL MANUAL DEL EQUIPO, PARA REALIZAR SU AJUSTE EN CASO DE SER NECESARIO, SI NO SE CUENTA CON DICHO DOCUMENTO, EL SERVICIO SERÁ REALIZADO EN LAS CONDICIONES EN QUE SE ENCUENTRE EL EQUIPO.

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN Y/O MEDICIÓN, CONSIDERA UN HORARIO DIURNO DENTRO DEL HORARIO NORMAL DE TRABAJO DE CALINSTREXA S.A. DE C.V. LOS SERVICIOS QUE REQUIERAN DE EXTENSIÓN DE TIEMPO NO PROGRAMADO EN: TIEMPO EXTRA, HORARIO NOCTURNO, FIN DE SEMANA O DÍA FESTIVO, IMPLICAN UN COSTO ADICIONAL, Y ESTAN SUJETOS A DISPONIBILIDAD.

#### **FACTURACION Y ENTREGA**

**EN CASO DE REQUERIR REFACTURACION, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A CALINSTREXA S.A. DE C.V. SE HARA UN CARGO DE \$ 1,000 PESOS + IVA POR ESTE CONCEPTO.**

**PARA CLIENTES SIN CREDITO, ES RESPONSABILIDAD DE ELLOS EL ENVIAR LOS COMPROBANTES DE PAGO PARA PODER LIBERAR LOS ENVIOS.**

**EN CASO DE QUE LOS CLIENTES, PRESENTEN ADEUDOS EN SUS PAGOS DE FACTURAS PREVIAS A LOS SERVICIOS REALIZADOS, NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE RETENER SUS ENTREGAS, HASTA QUE NO SE HAYAN PUESTO AL CORRIENTE EN LOS MISMOS.**