

TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

ASPECTOS COMERCIALES

Tiempo de Programación: Una vez recibida la orden de compra o la aprobación de la cotización y el formato **FT-GC-06 Información Para Programación de Servicios** debidamente diligenciado, se cuenta con 48 horas para la programación del servicio. No se realizará de la programación del servicio sin recibir los anteriores documentos. Así mismo, se aclara que el certificado de calibración se emite con la información relacionada en el formato. En caso de tener dudas o inquietudes por favor comunicarnos con el asesor comercial.

Reporte de Servicio: Luego de finalizado el servicio, se emitirá un reporte del cual se le deja una copia al cliente.

Tiempo de entrega de certificados y equipos calibrados en M&L SAS (Formato Digital): 06 días hábiles contados a partir del siguiente día de recepción de los instrumentos.

Tiempo de entrega de certificados para calibraciones efectuadas IN SITU (Formato Digital): 08 días hábiles después de finalizado el servicio, el envío de copias no genera costo.

Tiempo de entrega de certificados para calibraciones efectuadas IN SITU (Formato Físico): 08 días hábiles después de finalizado el servicio (No se tienen en cuenta los tiempos de la compañía transportadora), cada certificado de calibración emitido en formato físico tendrá un costo de \$20.000 COP más IVA, al igual que cada copia emitida.

Para certificados que incluyen declaración de conformidad se acordará fecha con el cliente.

Los tiempos de entrega se mantiene siempre y cuando no se soliciten corrección de información por parte del cliente.

Cualquier modificación de un certificado de calibración ya emitido, a solicitud de cliente tendrá un costo de \$ 15.000 COP más IVA.

Costo visita fallida: Los servicios programados y autorizados por el cliente in situ, que no se puedan realizar por disponibilidad de los equipos, disponibilidad del cliente y/o eventos ajenos al laboratorio, se cobrará el desplazamiento del equipamiento patrón, viáticos del personal y un costo adicional por visita fallida del 50% del costo del servicio por instrumento + IVA.

Recargos: Los valores consignados en la cotización constituyen para servicios programados en una jornada diurna habitual, teniendo en cuenta los horarios corporativos que se establecen de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 11:00 am. Si la realización del servicio se debe llevar a cabo en horarios fuera de lo planteado por favor comunicarlo al asesor comercial para la actualización de la oferta comercial con los costos extras que se generan.

Garantía: Los resultados obtenidos se derivan del momento y condiciones bajo las cuales se realiza la actividad de calibración, por ende, este no tiene garantía con base en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor Título 3 Capítulo 1 Artículo 7.

PQRS: Podrá emitir peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias a los correos electrónicos servicioalcliente@metrologylaboratory.com.co, también puede dirigirse a nuestra página web www.metrologylaboratory.com.co.

Es responsabilidad del cliente remitir los instrumentos a las instalaciones del laboratorio, así como recogerlos una vez terminado el servicio.

Todos los equipos pasan por un proceso de inspección en la recepción, en caso de evidenciar aspectos que puedan comprometer el servicio de calibración, se informará al cliente y si fuese necesario se cancelará el servicio.

ASPECTOS TÉCNICOS

M&L METROLOGY LABORATORY SAS es un laboratorio de metrología, que ofrece servicios de calibración en la magnitud de masa, con su sede Principal en la Santiago de Cali y ofreciendo cubrimiento a nivel nacional.

Condiciones para recepción: Es responsabilidad del cliente asegurar que los equipos lleguen al laboratorio debidamente embalados y protegidos.

Condiciones de almacenamiento: El laboratorio asegura la integridad del equipo, en nuestras instalaciones hasta 30 días después de realizado el servicio. Después de cumplido este tiempo, se notificará al cliente la disposición correspondiente.

Calibraciones en Laboratorio M&L S.A.S

Identificación: todos los instrumentos a calibrar deben presentar identificación inequívoca (tal como serie, identificación interna u otro). El laboratorio asignará una identificación si el instrumento no contiene información relacionada, el cual será marcado en un lugar visible.

Horario de recepción de equipos de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Calibraciones IN SITU

Para la prestación de servicios de calibración el cliente debe de asegurar que las instalaciones donde se encuentra ubicado el instrumento a calibrar sean las adecuadas para preservar la integridad de los patrones y del metrólogo a cargo del servicio.

En busca de garantizar la validez de los resultados y la calidad del servicio, se sugiere cumplir con las siguientes especificaciones:

- Disponibilidad completa del instrumento.
- Área de trabajo libre de interferencias.
- Iluminación adecuada.
- Conexiones de energía estables para el instrumento.
- Condiciones ambientales estables.
- El instrumento se debe de encontrar sobre una base rígida.
- Espacio o puesto de trabajo seguro para que el metrólogo pueda trabajar ergonómicamente y de igual manera poder ubicar los patrones y equipos auxiliares.
- Siempre que aplique ayudas mecánicas para el desplazamiento de los patrones.

CALIBRACION DE INSTRUMENTOS PARA PESAR DE FUNCIONAMIENTO NO AUTOMATICO

Se sugiere realizar mantenimiento preventivo antes de la calibración. En caso de no poder realizar las calibraciones por falta de mantenimiento o fallas en el instrumento, se informa al cliente para reprogramar la visita, el cliente asume el costo de traslado de patrones y viáticos de personal y costos adicionales generado por Visita Fallida.

El ajuste se realiza con previa autorización del cliente y se requiere del manual del instrumento, no implica la intervención interna del instrumento, en caso de no poder realizar ajuste, el cliente toma la decisión sobre el instrumento y sus resultados.

Para la calibración de instrumentos de pesaje por sustitución de carga el servicio no incluye ajuste de los instrumentos.

Para instrumentos con capacidades menores o iguales a 1000 kg, M&L SAS llevara equipamiento patrón de la capacidad total del instrumento.

Para equipos con capacidades mayores a 1000 kg, el laboratorio llevará 1000 kg en pesas patrón y el cliente deberá suministrar en materia prima, la cantidad de peso adicional que se requiera para llevar el equipo hasta su capacidad máxima mediante el método de sustitución de carga y pesas patrón.

Es importante que los equipos a calibrar se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento para llevar a cabo la calibración y personal autorizado, capacitado y disponible para la operación del equipo a calibrar. Se evaluará la viabilidad de la carga suministrada como sustitución.

Básculas para pesar camiones: Se requiere conductor y montacargas con capacidad entre 1,5 y 2 toneladas, camión doble troque con peso aproximadamente 25 toneladas para la realización de pruebas de excentricidad de carga, disponibilidad de material para incrementar cargas después de 30 toneladas. En caso de daño o afectación a los patrones, el cliente debe asumir la responsabilidad (los daños o reparaciones causadas).

Confidencialidad: M&L METROLOGY LABORATORY S.A.S. asegura que toda la información relacionada con los datos suministrados por el cliente u otras fuentes y sus resultados, serán tratados de manera confidencial. Adicionalmente tenemos el compromiso de informar previamente si se pone a disposición del público dicha información.

Cuando sea requerido por alguna autoridad de control o por disposiciones contractuales, se podrá revelar información confidencial, salvo que esté prohibido por ley.

M&L METROLOGY LABORATORY S.A.S se asegurará que la divulgación de esta información sea debidamente protegida y se encuentre cobijada por acuerdos de confidencialidad, excepto para la autoridad de control.

Declaración de conformidad: La ejecución del servicio incluido en la presente oferta no incluye declaración de conformidad sobre los resultados de calibración. Si el cliente requiere una declaración de conformidad, deberá solicitarlo dentro de la orden de compra (o documento equivalente); si dentro de la orden de compra o en algún otro documento relativo al proceso no se especifica declarar conformidad, entonces **M&L SAS** asumirá que no es requerido por el cliente. El cliente enviará al laboratorio la regla de decisión para aprobación. Sólo se declarará conformidad para solicitudes antes de entregar los certificados de calibración correspondientes.

Aclaraciones: Por medio de la aceptación de esta oferta y la prestación del servicio, el cliente acata que no está autorizado a utilizar el símbolo de acreditación de ONAC ni la referencia de la condición de acreditado del laboratorio, en sus documentos y/o publicidad.