



SCM METROLOGÍA Y LABORATORIOS S.A.

... el nexa entre sus mediciones y el resto del mundo.

RC-SCM-023 V07 Contrato de Servicios

Metrología y Laboratorios S.A.

Con el fin de lograr un buen entendimiento con nuestros clientes, hemos preparado el presente documento de políticas de ventas de servicios el cual es además un requisito de nuestro sistema de gestión de calidad y de la norma INTE-ISO/IEC 17025:2005. Esperamos con ello solucionar cualquier diferencia entre la solicitud de nuestros clientes y la oferta de nuestros servicios antes de que iniciemos nuestro trabajo.

Si usted considera que no hemos cumplido las cláusulas de nuestras políticas o se siente insatisfecho con nuestros servicios, por favor háganos llegar sus observaciones para solucionar el problema de la forma más rápida. Inmediatamente registraremos una queja cuya solución le será comunicada. Si usted desea ver nuestro registro de quejas por favor solicítelo a la Gerencia de calidad de SCM Metrología y Laboratorios S.A. o comuníquese con nosotros: Internet: info@scmmetrologia.com Para reclamos: reclamos@scmmetrologia.com. El Gerente de Calidad es la señorita Laura Oconitrillo Sánchez. loconitrillo@scmmetrologia.com

1. El Cliente contrata a El Laboratorio, con el objeto de que el segundo le brinde los servicios de calibración de los instrumentos de medición y patrones. Una vez realizado dicho servicio, el Laboratorio deberá entregar a El Cliente un certificado de Calibración el cual debe cumplir con las cláusulas establecidas en la norma INTE-ISO/IEC 17025:2005.
2. Los datos de referencia tomados por el Laboratorio para emitir el certificado de calibración serán almacenados por un periodo de tres años tomando como referencia la fecha de calibración del equipo que se encuentra especificada en el certificado de calibración. El cliente puede solicitar los datos de la calibración cuando lo desee.
3. El Laboratorio le informará al cliente cuando los equipos a calibrar (en sitio como en SCM) no se encuentren en óptimo estado de funcionamiento. En caso de que por el mal funcionamiento del equipo, se detecte que este no es apto para la calibración, el laboratorio le informará a cliente inicialmente en forma verbal y luego elaborará un reporte por escrito si el cliente así lo desee, informando detalladamente las causas. La emisión del reporte esta basado en pruebas realizadas por el laboratorio. Cuando el laboratorio lo considere pertinente, se le facturará al cliente un mínimo del 25 % del costo de la calibración, para cubrir los costos incurridos en el retiro y entrega del equipo ó la visita del técnico para la calibración. Queda bajo criterio de SCM, definir los casos en que amerite el cobro.
4. En caso de que el equipo deba ser reparado antes de su calibración y el cliente desee conocer el costo, el Laboratorio le enviará una cotización, para que éste le indique si esta interesado en ejecutarla y continuar con la posterior calibración ó no.
5. En los casos de servicios de reparación, que el laboratorio no ejecute directamente, se le informará al cliente que el servicio será ejecutado por una tercera persona física o jurídica que tenga un contrato de cooperación con el laboratorio.
6. Cuando un cliente desee que se le retire un equipo dañado para cotizar su reparación y/o calibración, SCM ejecutará el diagnóstico inicial del equipo y enviará una cotización al cliente por la reparación y/o calibración. Si la oferta de reparación es aprobada, se debe enviar una orden de compra ó la oferta con el visto bueno. Si el cliente no ejecutase como mínimo la reparación, se le facturará un mínimo de USA \$20.00 por concepto de mensajería y diagnóstico.
7. El Cliente debe ser informado por escrito, siempre que el Laboratorio subcontrate servicios de calibración de una tercera persona física o jurídica para poder realizar el trabajo contratado. El Laboratorio procederá a la subcontratación solamente con la aprobación del Cliente.
8. El laboratorio le indicará al cliente cual es el plazo de entrega de los equipos ya calibrados y de los certificados de calibración en una oferta de servicios. Los tiempos de calibración y emisión de certificados varían dependiendo de la cantidad de equipos que se encuentren en proceso de calibración en el laboratorio, por lo tanto cada caso será informado de manera independiente
9. Servicios urgentes (Solicitudes de respuestas menores a dos días hábiles) tiene un costo como mínimo del 20% adicional al costo base de la calibración. Queda bajo criterio de SCM la aplicación del costo adicional, dependiendo del volumen de trabajo que maneje el laboratorio en el momento de solicitud.
10. Servicios nocturnos después de las 19:00, sábados, domingos y días feriados tienen un recargo de 50% del precio de calibración.



RC-SCM-023 V07 Contrato de Servicios

11. El Laboratorio declina toda responsabilidad material y judicial por el uso indebido o incorrecto de los resultados de las pruebas o calibraciones efectuadas en sus laboratorios y reportadas en los documentos llamados “Certificados de Calibración”.
12. El laboratorio asumirá la responsabilidad por daños de equipo durante su permanencia en sus instalaciones y durante el transporte si este corre por cuenta de SCM, siempre que se determine que el daño es debido a mala manipulación del mismo durante el proceso.
13. El embalaje de los equipos para el envío al laboratorio es responsabilidad del cliente. El embalaje de los equipos para el envío de vuelta al cliente es responsabilidad del Laboratorio.
14. El retiro y entrega de equipos dentro del Área Metropolitana (Alajuela, Cartago, Heredia, San José) no posee costo alguno. (puede consultar en la compañía si su dirección esta incluida en la zona cubierta por mensajería). El cliente deberá cubrir el costo del traslado de los equipos si estos están fuera de dicha zona o en el caso descrito en el punto número seis (6).
15. El costo por kilometraje y horas técnico de viaje para servicios “In Situ” será incluido en la oferta de servicios previa y debe contemplarse en la orden de compra correspondiente.
16. Todos los datos obtenidos por el Laboratorio acerca de los equipos del cliente o cualquier otra información del cliente, son de carácter confidencial. El Laboratorio es responsable de mantener esa información bajo normas de seguridad que garanticen la confidencialidad total.
17. El cliente puede realizar auditorias de nuestro Sistema de Calidad cuando lo desee, pero para efectos de programación deberá comunicarlo a la gerencia de calidad al menos 15 días hábiles antes de la auditoria. El cliente puede estar presente durante la calibración de sus equipos so previa coordinación con el laboratorio.
18. Para realizar los servicios “in Situ”, el cliente debe comunicar a SCM Metrología cualquier situación de peligro y presencia de sustancias peligrosas. En caso de que existan sustancias peligrosas, el cliente debe proporcionar los equipos de protección. Queda bajo criterio de los técnicos de SCM Metrología negarse a realizar un servicio in sitio, cuando las condiciones sean peligrosas y contengan un porcentaje de riesgo para el recurso humano y/o equipos de trabajo.
19. El servicio cuenta con una garantía de 2 meses a partir de entregado el certificado de calibración, si fuese detectada alguna falla en la calibración del equipo, se repetirá la calibración sin costo alguno con un tiempo de respuesta máximo de 5 días.
20. Como parte de la garantía el cliente tiene la posibilidad de solicitar un cambio de certificado cuando detecte diferencia entre la información que lleva el documento y la información que presenta el equipo, en tal caso el cambio se realizará sin costo alguno para el cliente. En el caso de que el cambio solicitado en el documento corresponda a la necesidad de incluir información adicional no previamente acordada o no suministrada durante la calibración se deberá cancelar un adicional de 10 dólares por el servicio. Queda a juicio del laboratorio el determinar si se realiza el cobro en función del número de solicitudes que se reciban del cliente.
21. Para todas las calibraciones aplica el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2005 y los resultados cuentan con trazabilidad al SI. Se cuenta con acreditación por parte el Ente Costarricense de Acreditación en las pruebas detalladas en el alcance de acreditación disponible en el sitio web: www.eca.or.cr y www.scmmetrologia.com