



**Condiciones para realizar el servicio**  
**METROLAB S.R.L.**

**Identificación:**

FOR-076

**Revisión: 0**

Inicio de Vigencia:

2023-10-16

**Registro: 1-2023**

**Fecha: 2023-10-16**

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CALIBRACION**

1) La Cotización constituye un acuerdo entre el CLIENTE y METROLAB SRL, por lo tanto, cualquier discrepancia con el servicio se realizará en base al contenido de la misma y no de otro documento. Se entiende que, una vez aceptada la Cotización por parte del CLIENTE, este acepta el contenido y condiciones de la misma, tal como: Razón Social, NIT, Dirección de su empresa, Datos del instrumento, entre otros.

2) Los ítems que indican "Servicio Acreditado" se encuentran dentro del Alcance de Acreditación del Laboratorio de Calibración de METROLAB SRL. Certificado de Acreditación con el N°: DTA-CET-170; Dirección Técnica de Acreditación del Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO).

3) Los ítems que indican "Trazabilidad" "Servicio con trazabilidad metrológica" no están dentro del Alcance de Acreditación, pero se cuenta con Patrones de calibración trazables al SI que cumplen con un programa de calibración, Procedimientos de calibración vigentes y validados.

4) METROLAB SRL, cuenta con recursos, personal competente, y declaramos que tenemos la competencia para realizar la calibración descrita en esta cotización.

5) Los instrumentos de medición del CLIENTE a ser calibrados por METROLAB SRL deberán estar en condiciones de operatividad (buen Funcionamiento) para su calibración, se recomienda que sean sometidos a un mantenimiento previo.

6) La operatividad del instrumento incluye que disponga de todos los accesorios y conexiones necesarios en buen estado (cables, cargadores, baterías cargadas al 100%, etc. Los instrumentos electrónicos deberán ir acompañados de sus manuales.

7) Si durante la ejecución de la calibración se detectara fallas que impidan la calibración se dará por concluidos los ensayos y se procederá al cobro del servicio a un valor del 50% del importe acordado y se emitirá un informe técnico.

8) Los instrumentos de medición del CLIENTE deberán tener visibles: Marca, Modelo, Número de Serie, entre otros; de no contarse con dicha información METROLAB SRL reportará dicha información como: "NO INDICA" o "NI".

9) Los instrumentos de medición del CLIENTE, además, deberán poseer al menos una identificación inequívoca, serial o código interno, en cualquier caso METROLAB SRL asignará un código a fin de evitar confusiones entre ítems.

10) El servicio de calibración no incluye el mantenimiento preventivo ni ajuste de los instrumentos, salvo esto haya sido previamente acordados y expresados en la cotización.

11) METROLAB SRL puede realizar declaración de la conformidad en base a Errores máximos permisibles o Tolerancias propias del cliente, quien deberá comunicar a METROLAB SRL, antes del servicio.

12) METROLAB SRL ejecuta la mayoría de sus calibraciones cubriendo todo el rango del instrumento. Sin embargo, en ciertos instrumentos como Temperatura, Humedad, se requiere que el CLIENTE proporcione los puntos de calibración requeridos para el servicio.

13) Para proceder con la programación del servicio se requiere la aceptación de la Cotización, la cual se considera aceptada por cualquiera de las siguientes condiciones y en orden de prioridad: a.

\*Firma del cliente en esta cotización.

\*Pago respectivo del servicio por adelantado.

\*El envío de una Orden de Compra u Orden de Servicio por parte del CLIENTE.

\*Un correo electrónico de aceptación de la Cotización a [info@metrolab.com.bo](mailto:info@metrolab.com.bo) por parte del CLIENTE.



## Condiciones para realizar el servicio

**METROLAB S.R.L.**

**Identificación:**

FOR-076

**Revisión: 0**

Inicio de Vigencia:

2023-10-16

14) La comunicación que se cursen entre las partes relacionadas con el servicio como (confirmación de servicio, pagos, facturas y otros) serán a través del correo [info@metrolab.com.bo](mailto:info@metrolab.com.bo), nota por escrito, personal u otro medio de comunicación que deje constancia documental escrita con confirmación.

15) Para proceder con el ingreso de los instrumentos el cliente debe tener identificada la Cotización, orden de compra, orden de servicio.

16) Los servicios se ejecutarán en días laborables de 09:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

17) Los servicios que cuenten con ACREDITACIÓN y emitidos con el logo de ACREDITADO bajo la norma NB-ISO/IEC 17025:2018, son servicios plenamente confiables que son sometidos a auditorias por parte del ente acreditador por lo cual no requieren demostrar la trazabilidad de los patrones empleados.

18) Se aceptarán la solicitud de la trazabilidad de patrones empleados hasta por un periodo de 1 mes después del servicio. Aplica, sólo a los servicios sin logo de acreditación.

19) El certificado de calibración es un documento que consigna información proporcionada por el mismo CLIENTE y/o del propio instrumento. Por lo tanto, una vez emitido el documento no se aceptarán modificaciones al certificado de calibración. Salvo casos muy excepcionales.

20) Ninguna calibración tiene garantía

21) La calibración solamente se limita a certificar el nivel de exactitud (error e incertidumbre de medida) del ítem intervenido en el momento del ensayo o calibración.

22) Por cada ítem se emitirá un certificado de calibración (no aplica para equipos con presentación como Juego de pesas patrón) con símbolo de acreditación, cuando el servicio y el resultado de la calibración esté dentro del alcance de acreditado.

23) EL servicio culmina con la entrega del certificado de calibración o informe técnico, el plazo de entrega está en función de la complejidad del servicio, carga de servicios ejecutados y factores externos ajenos a METROLAB SRL.

24) Los precios indicados en esta oferta son válidos para las cantidades indicadas y en los alcances indicados, de requerirse diferentes puntos u otras cantidades, favor solicitar nueva cotización.

25) Si los instrumentos no pueden ser calibrados por razones ajenas a METROLAB, por fallas ocultas, el cliente es responsable de recuperar el equipo, repararlo y volver a enviar.

26) Si los instrumentos/equipos no pasan la calibración o no cumplen un determinado requisito (conformidad), se entregará el informe de resultados, el costo es el mismo que el estipulado en la cotización ya que se realizan las mismas pruebas.

27) Una vez entregados los informes de calibración si estos se han extraviado al cliente, o se requiere modificar por razones ajenas a METROLAB, podrá solicitar un informe adicional a [info@metrolab.com.bo](mailto:info@metrolab.com.bo)

### **PARA SERVICIOS DE CALIBRACIÓN EN INSTALACIONES DEL CLIENTE IN-SITU**

28) Se aplican todas las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO tratadas anteriormente.

29) Es responsabilidad del CLIENTE dar a conocer oportunamente todos los requerimientos que debe cumplir el personal de METROLAB SRL para poder acceder a sus instalaciones.

30) Cuando el tipo de servicio lo demande, METROLAB SRL comunicará oportunamente al CLIENTE la necesidad de instrumentos auxiliares y personal de apoyo, necesarios para para la ejecución del servicio.

31) Cuando el personal de METROLAB SRL se traslade a las instalaciones del CLIENTE y por cualquier motivo que dependa de este no se pueda ejecutar la calibración (ya sea porque no se logró el acceso a los instrumentos o no se encuentren operativos o disponibles para la calibración, entre otros). METROLAB SRL procederá al cobro por los gastos incurridos tales como el traslado y/o aquellos empleados para la habilitación del personal, entre otros.



**Condiciones para realizar el servicio**  
**METROLAB S.R.L.**

**Identificación:**

FOR-076

**Revisión: 0**

Inicio de Vigencia:  
2023-10-16

32) Plazo de entrega del informe para servicios In Situ, no será mayor a 10 días hábiles, desde la calibración, en nuestras instalaciones. Cualquier variación de estos plazos será comunicada al CLIENTE en forma oportuna.

33) El cliente debe garantizar la disponibilidad de los equipos de acuerdo a las fechas y horarios coordinados previamente.

34) En caso de las balanzas deberán estar operando. El cliente deberá informar oportunamente a METROLAB SRL, si algún equipo a calibrar presenta anomalías o desperfectos que puedan afectar al desarrollo de la calibración.

35) En el caso de balanzas con capacidades mayores a 500 kg, el cliente debe disponer la CARGA SUSTITUTIVA necesaria, tanto en cantidad, como en medios de manipulación (por ejemplo: montacargas) u objetos sólidos.

**PARA SERVICIOS DE CALIBRACIÓN EN INSTALACIONES DE METROLAB SRL**

36) Se aplican todas las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO tratadas previamente.

37) Al ingreso los equipos serán sometidos a una verificación aparente. Sin embargo, estos serán sometidos a ensayos más rigurosos en laboratorio, existiendo la posibilidad de encontrar defectos en el equipo, lo que será informado inmediatamente al cliente. Estos ensayos de laboratorio serán ejecutados de acuerdo con la programación acordada con el CLIENTE.

38) Para el recojo de instrumentos calibrados se requerirá la copia de LA RECEPCION DE ITEMS entregada al CLIENTE al momento del ingreso del instrumento .

39) En caso ocurra por algún motivo pérdida del documento "RECEPCION DE ITEMS" requerido para el recojo de instrumentos, el CLIENTE deberá enviar un correo corporativo a info@metrolab.com.bo indicando el nombre completo y el número de CI de la persona autorizada para el recojo de sus instrumentos. En caso contrario solo será entregado al representante legal de la empresa o mediante carta poder legalizada.

40) Plazo de Entrega del Informe para servicios en METROLAB SRL: El tiempo estimado para la entrega de equipos o certificados o informes técnicos no será mayor a 10 días hábiles.

**ENVÍO DE INSTRUMENTOS/EQUIPOS Y ENTREGA A METROLAB**

41) Si los instrumentos/equipos son enviados por mensajería, estos viajan por cuenta y riesgo del cliente, Al enviar/entregar sus equipos a METROLAB, estos deben acompañar de sus accesorios, manual, cables, conectores, baterías, y todo lo necesario para su funcionamiento y pruebas, favor enviar/entregar con un listado con lo que incluyen, el cual será validado según sea el caso por el personal de METROLAB, de no contar con este, METROLAB hará la recepción en su oficina y documentará lo que acompañe, haciéndose responsable únicamente de lo que ahí se documentó. En todos sus envíos favor citar necesariamente la siguiente información:

Empresa: METROLAB SRL, Referencia: N° de Cotización , Dirección:

\*La Paz: Calle Ayllon N° 573 L-01,Edificio Franzen entre Héroes del Acre y Boquerón .

\*Santa Cruz: Calle Manuel Urbano N°3365 barrio Magisterio, 4 anillo y Mutualista.

**Regreso de Instrumentos/Equipos desde METROLAB**

42) Una vez que el instrumento se encuentre listo para la entrega al CLIENTE, conforme a los plazos previamente establecidos. El CLIENTE tiene la obligación de retirar oportunamente dichos instrumentos, cuyo plazo no será mayor a 15 días hábiles después de haber comunicado la conclusión del servicio. Pasado dicho plazo, METROLAB SRL no se responsabilizará por ningún desperfecto o mal funcionamiento del instrumento.



## Condiciones para realizar el servicio

**METROLAB S.R.L.**

**Identificación:**

FOR-076

**Revisión: 0**

Inicio de Vigencia:

2023-10-16

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

43) METROLAB cuenta con procedimiento de atención de quejas y para acceder al flujograma del proceso de atención de quejas, debe ingresar en <http://metrolab.com.bo/quejas/>

44) Si presenta algún inconveniente con el servicio ofertado, reclamo o sugerencia favor seguir los siguientes pasos:

Ingresar en la página Web: [www.metrolab.com.bo](http://www.metrolab.com.bo), dar clic en el icono "QUEJA" y enviar la Queja o envié un correo a [lab@metrolab-srl.com](mailto:lab@metrolab-srl.com), manifestando cualquier insatisfacción.

### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

45) Este acuerdo será constituido de acuerdo con las leyes Bolivianas y se regirá por las mismas. las partes por el presente acuerdan someterse a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de La Paz para dirimir todas las cuestiones relativas a este documento.

46) El idioma oficial del presente Acuerdo es el español, y cualquier traducción a otro idioma será meramente por cuestiones de conveniencia

47) "Información Confidencial" es toda información de naturaleza confidencial, patente, o secreto comercial, como datos de investigación, información técnica, software, muestras, dispositivos, especificaciones, información financiera, estrategias de negocio, técnicas o manuales de laboratorio o ingeniería u otra propiedad intelectual o material, entre otros, divulgada en los términos del presente Acuerdo, ya sea de forma oral, visual, escrita o documental, al observar, calibrar, decepcionar, entregar el instrumento o instalaciones del cliente y/o METROLAB al conversar con los funcionarios, directores, empleados y/o técnicos.

48) METROLAB recibe y protege la Información Confidencial como confidencial y patentada por EL CLIENTE y realiza los pasos necesarios para proteger la Información Confidencial de uso o divulgación no autorizada

49) METROLAB usa la Información Confidencial exclusivamente para cumplir el Objeto del presente Acuerdo.

50) METROLAB divulga cierta Información Confidencial únicamente a sus funcionarios, directores y empleados que precisen conocer la Información Confidencial para lograr el Objeto, a quienes se les exige que la protejan de acuerdo con el presente Acuerdo.

51) Ningún procedimiento técnico que sea propiedad de METROLAB SRL podrá ser distribuido hacia el cliente, ya que se considera documentación confidencial por nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

52) A menos que sea requerido por ley, METROLAB S.R.L. mantendrá la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante la realización de los servicios aquí detallados. Se le comunicará con antelación y mediante correo electrónico, acerca de la información que se pretende poner al alcance del público. Cualquier información se considerará como "información del propietario" y se tratará como confidencial por ambas partes (Cliente y METROLAB S.R.L.), excepto por información de su propiedad y que usted mismo haya decidido poner a disposición del público, o cuando haya sido acordado por ambas partes. De acuerdo a la Norma NB-ISO/IEC 17025:2018, numeral 4.2.2, cuando se requiera por ley que METROLAB revele información confidencial, EL CLIENTE tendrá conocimiento de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

53) Este Acuerdo constituye el acuerdo total entre las partes e integra de toda discusión previa. Ninguna modificación a este Acuerdo será válida salvo que sea por escrito y esté firmada por ambas partes. Ninguna parte podrá ceder este Acuerdo ni cualquier derecho u obligación contenida en él sin el previo consentimiento de la otra parte.



**Condiciones para realizar el servicio**  
**METROLAB S.R.L.**

**Identificación:**

FOR-076

**Revisión: 0**

Inicio de Vigencia:

2023-10-16

**ETIQUETA DE CALIBRACIÓN Y FECHA PRÓXIMA**

54) Norma ISO/IEC 17025, numeral 7.8.4.3 Un certificado o etiqueta de calibración no debe contener recomendaciones sobre el intervalo de calibración, excepto cuando así se haya acordado con el cliente.

55) Por la citada norma anterior, METROLAB SRL no puede colocar fechas próximas en la emisión de etiquetas y certificados de calibración a menos que Usted lo haya solicitado, bien sea por correo o durante la aprobación digital de la cotización en el botón de aprobación que le hemos enviado por email.

56) La determinación del intervalo de calibración es de exclusiva responsabilidad del cliente o usuario de los equipos, existen varias recomendaciones que pueden servir de guía para su determinación, una de ellas es el documento internacional OIML-D10 - Lineamientos para la determinación de intervalos de calibración de los instrumentos de medición.

METROLAB SRL