



PROFORMA N°

EXPEDIENTE:

Fecha:

Página 4 de 6

(&) CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Para brindarle un mejor servicio ponemos a su disposición la siguiente información:

ÁREAS	TELÉFONO		CORREO
COMERCIAL (VENTAS)	Lima:	945 900 086 943 484 521	ventas@metroil.pe
	Unidad Movil 1:	999 048 181	ventastrujillo@metroil.com.pe
	Arequipa:	975 432 290 (054)-607-843	ventasarequipa2@metroil.com.pe ventasarequipa3@metroil.com.pe
ENTREGA / RECOJO DE INSTRUMENTOS Y/O EQUIPOS	Lima:	943 613 051	atc@metroil.pe
	Unidad Movil:	999 048 181	ventastrujillo@metroil.com.pe mleon@metroil.com.pe
	Arequipa:	949 878 977 951 413 649	ventasarequipa2@metroil.com.pe ventasarequipa3@metroil.com.pe
PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS (LABORATORIO)	Lima:	975 432 416	operacioneslaboratorio@metroil.com.pe
	Unidad Movil 1:	999 048 181	unidadmovil1@metroil.com.pe
	Arequipa:	975 432 290	operacionesarequipa@metroil.com.pe
PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS (CAMPO)	975 432 417		mlopez@metroil.pe
FACTURACIÓN	943 612 655 940 911 331		facturacion1@metroil.pe facturacion2@metroil.pe
COBRANZAS	975 432 449		cobranzas3@metroil.pe
CONSULTAS TÉCNICAS	975 432 445 965 403 256		grupo.gt@metroil.com.pe
CALIDAD (SIG)	975 769 933		grupo.sig@metroil.com.pe

1. CONDICIONES PARA REALIZAR EL SERVICIO:

Para servicios en las instalaciones de METROIL:

- El cliente debe enviar y presentar documentación según II. CONDICIONES DE PAGO (Voucher y/o transferencia de pago, orden de compra, orden de servicio acompañado de esta proforma)
- El equipo y/o instrumento () a calibrar / verificar deberá:
 - Ingresar con su guía de remisión **o completar el formato F-CO-007** y estar debidamente identificado: Marca, modelo, número de serie y/o código asignado por el cliente, caso contrario METROIL registrará dicha información como "NO INDICA" o "N/I". En acuerdo con el cliente METROIL asignará un código al instrumento y/o equipo.
 - Estar operativo (óptimo estado de funcionamiento) para poder ser calibrado / verificado, ser enviado y contar con su manual y/o especificaciones técnicas para la realización del servicio en nuestros laboratorios. Se realizará una revisión y prueba básica de funcionamiento en el área de recepción de METROIL junto con el solicitante o cliente por lo cual deberá tener sus accesorios y conexiones necesarias para su correcta operación (cargador, pilas o baterías deben estar al 100 % de su carga). De lo contrario no se aceptará el ingreso de equipo y/o instrumento.
 - Encontrarse limpio y libre de residuos, especialmente al tratarse de material de vidrio. En el caso de micropipetas que son usadas para ensayos clínicos deberán presentar un documento que avale su perfecta esterilización y/o desinfección; de presentarse contaminación de nuestro personal o instalaciones, el cliente deberá asumir las consecuencias correspondientes.

()

- En caso el equipo y/o instrumento a calibrar/verificar no cumpla con las condiciones indicadas anteriormente, será rechazado y se procederá al cobro de gastos operativos y/o administrativos, en caso aplique.
- Si durante la realización del servicio se presentaran desperfectos que impidieran continuar con el proceso, se procederá al cobro del 35% del costo acordado para el equipo y/o instrumento en mención, dándose por concluido el servicio.
- El servicio de calibración/verificación no incluye el mantenimiento preventivo y/o correctivo, excepto haya sido acordado en la presente proforma.
- **Metroil no realizará ajustes al instrumento de medición o equipo, salvo que el procedimiento a aplicar así lo exija en cuyo caso se reportará el antes y después del ajuste. De requerirse ajuste, antes de la calibración, METROIL solicitará al cliente su autorización por correo u otro medio escrito.**
- Declaración de la conformidad: METROIL no proporciona una declaración de conformidad, a menos que sea inherente al procedimiento de calibración o se acuerde con el cliente, el cual deberá prescribir la regla de decisión e indicar el reglamento o documento normativo en el que se establezca la especificación para la declaración de la conformidad.
- **Especificar, en el caso de los termohigrómetros en cuál de los sensores (IN/OUT) se requiere el servicio. De tratarse de termómetros de líquido en vidrio, la incertidumbre a reportar podría ser mayor a la indicada en el alcance si durante la calibración se requiere aplicar correcciones por columna emergente.**
- En el caso de pesas:
 - Si la pesa viene grabada con un código de identificación, dicho código será reportado en el campo "Código de identificación" del numeral 3. Medida materializada del certificado y en la columna "IDENTIFICACIÓN" del numeral 9. Resultados del certificado. En caso se trate de un juego de pesas (cada pesa con su propio código) se colocará "véase 9" en el campo Código de identificación y se registrará cada código en la columna IDENTIFICACIÓN del numeral 9. Resultados (1).
 - Si la(s) pesa(s) no viene grabada con un código de identificación, **pero la caja, estuche o maletín que contiene la(s) pesa(s) tiene un código de identificación, dicho código se indicará en el campo "Código de identificación" del numeral 3 de la primera página, seguido por un asterisco (*) y se hará la referencia en el numeral 10. Observaciones.**
 - Si la pesa a calibrar no tiene un código de identificación y no cuenta con caja o estuche, se registrará "No indica" en el campo Código de identificación y se colocará "----" en la columna IDENTIFICACIÓN del numeral 9. Resultados.**

Para servicios en las instalaciones del cliente:

- El equipo y/o instrumento a calibrar / verificar deberá estar operativo (óptimo estado de funcionamiento) para poder ser calibrado / verificado, contar con su manual y/o

METROLOGÍA E INGENIERÍA LINO S.A.C.

Lima: Av. Venezuela N° 2040 Lima 01 - Lima - Perú E-mail: ventas@metroil.pe Atención al Cliente: 975 193 739

Trujillo: Unidad móvil 1 E-mail: unidadmovil1@metroil.com.pe Atención al Cliente: 999 048 181

Arequipa: Urb. Transportistas Mz. B Lote 3, Paucarpata, Arequipa E-mail: ventasarequipa@metroil.pe Atención al Cliente: 975 432 290 / (054) 607-843

Central: (511) 713-9080 / (511) 713-5656 Consulta Técnica: 975 432 445 / 965 403 256 Web: www.metroil.com.pe



PROFORMA N°

EXPEDIENTE:

Fecha:
Página 5 de 6

especificaciones técnicas para la realización del servicio en la fecha y hora del servicio programado para su ejecución.

- Las modificaciones del servicio ya sea por incremento o disminución de las actividades se deberán comunicar a la ejecutiva comercial antes de la ejecución del mismo. En caso el equipo no esté operativo y/o disponible para la ejecución del servicio, METROIL procederá a facturar los gastos administrativos y operativos en los que se ha incurrido.

2. PLAZO ESTIMADO DE EJECUCION

Es de acuerdo a la programación del servicio y en coordinación con METROIL, dependiendo de la cantidad de instrumentos y/o equipos a calibrar / verificar y de la carga de trabajo de los laboratorios. Cuando se haya cumplido lo indicado en "1. CONDICIONES PARA REALIZAR EL SERVICIO" se le enviará un correo indicando la fecha de compromiso de entrega de instrumentos y/o equipos.

3. POR EL SERVICIO SE ENTREGAR: (Todos los documentos serán emitidos en formato digital).

(A) Certificado de Calibración acreditado por el INACAL-DA.

- Cuando se realice la calibración se colocará una etiqueta autoadhesiva con la indicación "CALIBRADO" y con un número correlativo de identificación asignado por METROIL, el cual será mencionado en el punto de las "OBSERVACIONES" del Certificado.
- Los servicios dentro del alcance acreditado garantizan la trazabilidad al Sistema Internacional de Unidades (SI), por lo que no es necesario evidenciar la trazabilidad de los patrones utilizados.
- Cuando el servicio solicitado está dentro del marco de la acreditación otorgada por INACAL-DA, en caso que el cliente requiera un certificado sin el símbolo de acreditación deberá indicarlo de manera explícita en la solicitud del servicio junto con una declaración (debidamente firmada) de que conoce que el documento a recibir no se encuentra amparado dentro del marco de la acreditación otorgada por el INACAL-DA.
Nota: Los servicios acreditados que brinda METROIL poseen la naturaleza de tercera parte por ser un Organismo de Evaluación de la Conformidad independiente del producto, proceso o servicio.

(B) Certificado de Calibración fuera del alcance de la acreditación.

- Cuando se realice la calibración se colocará una etiqueta autoadhesiva con la indicación "CALIBRADO" y con un número correlativo de identificación asignado por METROIL, el cual será mencionado en el punto de las "OBSERVACIONES" del Certificado.
- Cuando la incertidumbre obtenida del instrumento de medición y/o equipo se encuentre fuera del alcance de la acreditación.
- Cuando el servicio solicitado está fuera del marco de la acreditación otorgada por INACAL-DA.

(C) Certificado de Verificación autorizado y acreditado por el INACAL.

- Cuando se realice la verificación se colocará una etiqueta autoadhesiva con la indicación "VERIFICADO" y con un número correlativo de identificación asignado por METROIL.
- Los servicios dentro del alcance autorizado y acreditado garantizan la trazabilidad al Sistema Internacional de Unidades (SI), por lo que no es necesario evidenciar la trazabilidad de los patrones utilizados.
- **Reporte autorizado por el INACAL-DM:** Cuando se realice el ensayo con pesas, como parte de la verificación posterior de tolvas, se colocará una etiqueta autoadhesiva con la indicación "VERIFICADO CON PESAS" y con un número correlativo de identificación asignado por METROIL.

(D) Certificado (de medición, operatividad, etc.)

- Cuando el instrumento a evaluar no presente la indicación de la magnitud a medir o cuando no se proporcione un documento técnico o normativo que establezca las especificaciones a verificar **o cuando únicamente se verifique la operatividad del instrumento o equipo, etc.**

Nota: Para el seguimiento de servicios, descargas y/o envíos de documentos podrán comunicarse a través de certificadosdigitales@metroil.pe y/o con su ejecutiva comercial, o ingresar a nuestro portal extranet <https://metroil.com.pe/extranet/>.

4. RESPONSABILIDADES DEL SOLICITANTE:

- El solicitante será responsable del documento emitido a nombre de terceros y/o a su solicitud.
- El solicitante no deberá alterar en parte o en su totalidad del documento recibido.
- El solicitante no deberá darle un uso indebido al documento recibido.
- El solicitante no deberá usar el símbolo o declaración de la condición de acreditado que figuran en los documentos recibidos.
- El solicitante deberá abstenerse de hacer solicitudes que pudieran afectar los resultados emitidos a beneficio propio.

5. CULMINACIÓN DEL SERVICIO

- El servicio se considera culminado, cuando el cliente recoja sus equipos y/o instrumentos y confirme la recepción del documento digital correspondiente y de la factura respectivamente enviados al correo del solicitante.
- En caso el solicitante requiera una modificación del documento emitido, sólo se aceptarán cambios en datos que no alteren la identificación evidente del instrumento equipo, ni los resultados de la calibración. Se aceptará la solicitud sólo hasta un plazo no mayor a 3 días hábiles de recibido el documento y se realizará el cobro por gastos administrativos que genere la emisión del nuevo documento.

6. CLAUSULA DE ALMACENAMIENTO DE EQUIPOS Y/O INSTRUMENTOS

- Todo equipo y/o instrumento que excedan los 30 días después del término del servicio, estarán sujetos a un pago por concepto de almacenamiento, el cual será abonado antes de su retiro. La tarifa diaria es de 30 soles por instrumento y/o equipo.
- Aquellos equipos o instrumentos que no se retiren pasado los 3 meses serán declarados en abandono y se pondrán en remate público y/o a disposición de METROIL.

7. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- En caso el cliente decida suspender el servicio durante su ejecución, METROIL procederá a facturar el 100% servicio de acuerdo a la proforma aceptada.
- En caso el (los) equipo(s) no estén operativos y/o disponibles para la ejecución del servicio en instalaciones del cliente o en campo, METROIL procederá a facturar los costos en los que se ha incurrido para la realización del servicio.

8. PLAZO LIMITE DE QUEJAS

- Se cuenta con un documento para la recepción y tratamiento de quejas, el plazo límite establecido para la recepción de quejas no será mayor de 01 mes después de brindado el servicio. Vencido este plazo no se aceptará la queja bajo ninguna circunstancia.
- Para la atención de quejas favor de comunicarse mediante el siguiente link: <http://metroil.com.pe/consultas-quejas/> o llamar al número 01 713 9080 anexo 115 ó 975769933.

9. IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA

- Los servicios se realizan dentro de un marco de confidencialidad, imparcialidad, independencia, competencia técnica de su personal, así como la operación coherente del laboratorio de calibración.
- La información sobre el cliente obtenida de distintas fuentes (por ejemplo, obtenida en sus actividades de calibración/verificación en todos los niveles de su organización, una persona que realiza una queja, de autoridades regulatorias) es tratada como información confidencial. Dicha información no es revelada a terceros salvo que se obtenga el consentimiento escrito del solicitante o sea requerido por la ley.
- En cumplimiento con lo establecido en los numerales 4.2.1. y 4.2.2 de la norma NTP IEC/ISO17025:2017, se hace de conocimiento que METROIL podrá colocar como información pública los datos del solicitante y del instrumento / equipo.
- Cuando METROIL sea requerido, por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se notificará el hecho al cliente o a la persona que lo requiera.

METROLOGÍA E INGENIERÍA LINO S.A.C.

Lima: Av. Venezuela N° 2040 Lima 01 - Lima - Perú E-mail: ventas@metroil.pe Atención al Cliente: 975 193 739

Trujillo: Unidad móvil 1 E-mail: unidadmovil1@metroil.com.pe Atención al Cliente: 999 048 181

Arequipa: Urb. Transportistas Mz. B Lote 3, Paucarpata, Arequipa E-mail: ventasarequipa@metroil.pe Atención al Cliente: 975 432 290 / (054) 607-843

Central: (511) 713-9080 / (511) 713-5656 Consulta Técnica: 975 432 445 / 965 403 256 Web: www.metroil.com.pe



PROFORMA N°

EXPEDIENTE:

Fecha:

Página 6 de 6

interesada, la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley. La notificación se enviará al correo proporcionado por el cliente.

- METROIL es responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de calibración. METROIL debe informar al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición pública, o cuando haya sido acordado entre la empresa y el cliente, toda otra información debe ser considerada de propiedad del cliente y debe ser considerada como confidencial.
- Las calibraciones/verificaciones se realizarán con absoluta imparcialidad demostrando independencia a sus vinculaciones con personas o instituciones ajenas, así como otras que comprometan la imparcialidad.
- METROIL identifica y revisa todos los conflictos de interés que puedan amenazar nuestra imparcialidad en los procesos de calibración, a su vez los derivados de sus actividades, de sus relaciones o de sus relaciones con su personal.

NOTA: Las condiciones indicadas en la presente proforma podrán estar sujetas a cambio sin previo aviso, por lo que se recomienda revisar las actualizaciones en el siguiente enlace:
<https://metroil.com.pe/metrologia-y-calibracion/>.

METROLOGÍA E INGENIERÍA LINO S.A.C.

Lima: Av. Venezuela N° 2040 Lima 01 - Lima - Perú E-mail: ventas@metroil.pe Atención al Cliente: 975 193 739

Trujillo: Unidad móvil 1 E-mail: unidadmovil1@metroil.com.pe Atención al Cliente: 999 048 181

Arequipa: Urb. Transportistas Mz. B Lote 3, Paucarpata, Arequipa E-mail: ventasarequipa@metroil.pe Atención al Cliente: 975 432 290 / (054) 607-843

Central: (511) 713-9080 / (511) 713-5656 Consulta Técnica: 975 432 445 / 965 403 256 Web: www.metroil.com.pe