



PROFORMA DEL OI N° : \_\_\_\_\_

CODIGO : F-OI-008  
REVISIÓN : 00  
FECHA : 2019-02-01

## ( & ) CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PARA VERIFICACIÓN INICIAL

METROIL S.A.C. es una entidad que atiende las solicitudes de prestación de servicios en base a lo establecido por las normas, procedimientos internos y/o especificaciones técnicas correspondientes así como a lo acordado con el cliente. Además cuenta con una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional que cubre las responsabilidades derivadas de la verificación de instrumentos de medición.

METROIL no subcontrata ninguna parte del proceso de verificación y cualquier cambio o modificación en el proceso será comunicado al cliente con anticipación.

### a) PLAZO ESTIMADO DE EJECUCIÓN:

De acuerdo a la programación del servicio y/o en coordinación con el OI / UVM, el cual dependerá de la cantidad de instrumentos de medición a i verificar y de la carga de trabajo de METROIL S.A.C.

La verificación de los instrumentos de medición detallados en el punto 1, se realizará en el plazo acordado con el cliente.

La fecha de inicio del plazo de ejecución se fija en función de la atención de solicitudes comprometidas con antelación por METROIL S.A.C.

### b) CONDICIONES PARA REALIZAR EL SERVICIO:

- El cliente debe enviar la Orden de Compra o Proforma con la aceptación del servicio (confirmación vía correo electrónico u otros), y la constancia de pago para proceder a ejecutar el servicio.
- El equipo o instrumento a verificar deberá:
  - i. Encontrarse en buenas condiciones de operación y disponer de todos los accesorios y conexiones necesarias para su correcto uso.
  - ii. Estar debidamente identificado (número de serie y/o código asignado por el cliente).
  - iii. Contar con certificado de aprobación de modelo u homologación. (para verificación inicial)

Nota: En caso el cliente no sea propietario del certificado de aprobación u homologación, deberá presentar por escrito el acuerdo con el propietario de la aprobación de modelo, autorizando la verificación inicial de los instrumentos de medición.

- De ser necesario, el cliente debe enviar un archivo en Excel con la relación de los instrumentos de medición y la información que requiere se consigne en el certificado de verificación. Además deberá indicar el destinatario de dichos instrumentos de medición.
- En el caso de los instrumentos de medición a verificar, deben ingresar con la correspondiente guía de remisión.
- La relación de instrumentos de medición que son verificados inicialmente serán reportados a INACAL-DM, según lo dispuesto en el reglamento para la autorización como Unidad de Verificación Metrológica.
- Los instrumentos de medición empleados por Metroil S.A.C . cuentan con certificado de calibración emitidos por la Dirección de Metrología del INACAL o por un laboratorio de calibración acreditado por la Dirección de Acreditación de INACAL.
- En caso que el instrumento de medición a verificar no cumpla con las condiciones indicadas anteriormente, será rechazado y podrá ser devuelto prontamente, en coordinación con el solicitante, dependiendo del caso.

### c) CULMINACIÓN DEL SERVICIO

- El servicio se considera terminado y por ende será facturado a la entrega del Certificado de verificación Documento de Conformidad del Servicio ó a la aprobación del servicio por el área correspondiente del cliente y/o según contrato específico, Orden de Compra ú Orden de Servicio.

### d) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- En caso el cliente decida suspender el servicio durante su ejecución, Metroil S.A.C. procederá a facturar el servicio de acuerdo a la proforma aceptada.



PROFORMA DEL OI N° : \_\_\_\_\_

CODIGO : F-OI-008  
REVISIÓN : 00  
FECHA : 2019-02-01

**e) RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS O INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN:**

- Los instrumentos de medición a verificar serán recibidos y entregados en las instalaciones de Metroil S.A.C. (Av. Venezuela 2040 - Lima). En horario de Lunes a viernes de 8:30h a 17:30h y sábados de 8:30 a 13:00h.
- El cliente deberá retirar los instrumentos de medición de nuestros almacenes en el plazo acordado, de no hacerlo deberá pagar por el almacenamiento.
- Una vez finalizado el servicio, los instrumentos verificados serán entregados y los certificados serán enviados al cliente.

**f) POR EL SERVICIO SE ENTREGARÁ:**

- ( \* ) Certificado de verificación ( Autorizado por INACAL-DM y Acreditado por INACAL-DA ):
  - i.- Cuando el servicio solicitado está dentro del marco de la autorización otorgada por INACAL-DM.
- Los Certificados de Verificación serán entregados en CD (de ser varios) o enviados digitalmente al correo electrónico autorizado por el cliente.
- El cliente deberá confirmar la recepción de los certificados a través del correo electrónico.
- En caso no se responda al correo electrónico en mención en un plazo de 03 días útiles se asumirá la conformidad del envío.  
Nota: Según la Resolución Directoral N° 005-2018-INACAL/DM  
Resolución del Servicio Nacional de Metrología n° 001-2014/snm-INDECOPI

**g)** Esta proforma se ha elaborado en base a los datos proporcionados por el cliente, por lo que podría variar en el método, costo, plazo de entrega, etc.

**h) PLAZO LÍMITE PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**

- Se cuenta con un formulario para la recepción y tratamiento de quejas y apelaciones ubicado en el link : <http://metroil.com.pe/quejasypelaciones/> así como también el flujograma para quejas y apelaciones.
- El plazo límite establecido para la recepción de quejas no será mayor de 02 meses después de brindado el servicio y de 02 meses para la apelación. Pasado estos plazos no se aceptaran la queja o apelación bajo ninguna circunstancia.
- Para quejas además de vía web puede llamar al número 713 9080 anexo 137.

**i) CLAUSULA DE ALMACENAMIENTO DE EQUIPOS Y/O INSTRUMENTOS**

- Todo instrumento a verificar ingresado a las instalaciones de Metroil S.A.C., una vez verificada la conformidad de su estado cuenta con un seguro contra daño material o pérdida.
- Todos aquellos instrumentos verificados que no sean retirados hasta 30 días después del término del servicio, estarán sujetos a un pago por concepto de almacenamiento, el cual será abonado antes de su retiro.
- Aquellos ítems de verificación que no se retiren pasado los 3 meses serán declarados en abandono.

**j) IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA**

- Los servicios se realizan dentro de un marco de confidencialidad, imparcialidad, independencia y competencia técnica de su personal.
- La información sobre el cliente obtenida de distintas fuentes (por ejemplo, obtenida en sus actividades de 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 por escrito del solicitante o sea requerido por la ley.
- Cuando al Organismo de Inspección le sea requerido, por ley o autorizado por las disposiciones contractuales para revelar información confidencial, la empresa notificara el hecho al cliente o a la persona interesada, la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.
- Toda información perteneciente al cliente que haya sido obtenida por terceros, será considerada confidencial.
- La empresa, 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 verificación. La empresa debe informar al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, 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 verificaciones se realizaran con absoluta imparcialidad demostrando independencia a sus vinculaciones con personas o instituciones ajenas, así como otras que comprometan la imparcialidad.
- Metroil S.A.C. identifica y revisa todos los conflictos de intereses que puedan amenazar nuestra imparcialidad en los procesos de verificación, a su vez los derivados de sus actividades, de sus relaciones o de sus relaciones con su personal.
- Se solicita a los clientes abstenerse de hacer solicitudes a beneficio del cliente.