



PROFORMA DEL OI N° : _____

(&) CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO PARA VERIFICACIÓN POSTERIOR

METROIL S.A.C. **como Organismo de Inspección** 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 solicitante. Además cuenta con una póliza de seguro de responsabilidad civil profesional que cubre las responsabilidades derivadas de la verificación del instrumento de medición.

METROIL S.A.C. **como Organismo de Inspección** 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 verificar y de la carga de trabajo de METROIL S.A.C. **como Organismo de Inspección**.

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. **como Organismo de Inspección**.

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. 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).
- 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.
- Los instrumentos de medición empleados por Metroil S.A.C. **como Organismo de Inspección**, 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 inmediatamente, 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 y/o 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. **como Organismo de Inspección** procederá a facturar el servicio de acuerdo a la proforma aceptada.

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 8:15h a 17:30h y sábados de 8:15 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.



PROFORMA DEL OI N° : _____

f) POR EL SERVICIO SE ENTREGARÁ:

- (*) Certificado de verificación (Autorizado por INACAL-DM y Acreditado por INACAL-DA):
 - i.- Cuando el servicio solicitado este dentro del marco de la autorización otorgada por INACAL –DM.
 - ii.- 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 solicitarlo 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. Esta declaración debe estar hecha con el mismo tamaño de letra que el resto del texto resaltado en negrita.**
- 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.

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/quejasyapelaciones/> 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. **como Organismo de Inspección**, una vez verificada la conformidad de su estado cuenta con un seguro contra daño material o pérdida.
- Todos aquellos instrumentos inspeccionados 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 **a Metroil S.A.C. como** Organismo de Inspección le sea requerido, por ley o autorizado por las disposiciones contractuales para revelar información confidencial, la empresa notificará 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.
- () **Metroil S.A.C. como Organismo de Inspección**, 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 inspección** (verificación). **Metroil S.A.C. pone de conocimiento a sus clientes que solo dispondrá como información pública los números de los certificados de inspección (verificación) e Informes de Inspección emitidos, pero no el contenido de los mismos, a no ser que las autoridades lo exijan o INACAL DA y/o INACAL DM cuando por evaluaciones revisen y/o soliciten los registros de nuestros servicios**, toda otra información **es** considerada de propiedad del cliente y **es** considerada como confidencial.
- Las verificaciones se realizarán con absoluta imparcialidad demostrando independencia a sus vinculaciones con personas o instituciones ajenas, así como otras que comprometan la imparcialidad.
- Metroil S.A.C. **como Organismo de Inspección** 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.