



CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tiempos de entrega:

1. La fecha de entrega e inicio del servicio en campo se indica en su orden de trabajo según programación y disponibilidad del área. Favor de consultar disponibilidad a partir de su cotización.
2. Servicio **ordinario de calibración**: **15 días hábiles** a partir de la recepción de sus equipos en el laboratorio o de la conclusión del servicio en campo. Este periodo de entrega aplica para un número no mayor a 10 instrumentos. Cantidades mayores están sujetas a periodos de hasta 20 días hábiles, previa programación y disponibilidad.
3. Servicio **urgente de calibración**: Se considera cualquier calibración o reporte entregado en no más de 5 días hábiles, según cantidad de equipos o tipo de equipo, previa programación y disponibilidad.
4. Servicio de **mantenimiento**. **10 días hábiles** a partir de la conclusión del servicio en campo, según cantidad de equipos o tipo de equipo. Si es posible el día del servicio se deja el reporte en campo.
5. Servicio **ordinario de calificación**. **15 días hábiles** a partir de la conclusión del servicio en campo, según cantidad de equipos o tipo de equipo. Este periodo de entrega aplica para un número no mayor a 5 equipos. Cantidades mayores están sujetas a periodos de 15 a 20 días hábiles, previa programación y disponibilidad.
6. Servicio **externo de calibración**: Los servicios que se envían con otros proveedores tienen un tiempo de entrega de 15 a 20 días hábiles, según cantidad de equipos o tipo de equipo, previa programación y disponibilidad.
7. Si requiere fechas específicas de entrega, favor de consultar disponibilidad antes de enviar los equipos.
8. La fecha de entrega considera que el instrumento e informe se recogen en nuestras instalaciones. NO CONSIDERA EL ENVÍO DE INSTRUMENTOS O INFORMES A SUS INSTALACIONES.
9. Es indispensable contar con su **OC o la cotización firmada** de autorizado para **programar su servicio**.
10. El tiempo de entrega ofrecido para las calibraciones o calificaciones, no contempla ningún ajuste, mantenimiento o reparación. En caso de que su equipo lo requiera y se pueda realizar nos pondremos en contacto con usted para acordar una nueva fecha de entrega.
11. En caso de presentarse anomalías durante el servicio, se les notifica de inmediato por correo electrónico. LA FECHA DE ENTREGA SE MODIFICA, contando los días de entrega a partir de que se pueda iniciar la calibración.
12. Se recomienda verificar el estatus de adeudo de su empresa para evitar atrasos en el envío de sus equipos. Contactar a cotizaciones@vamet.mx

Acreditación de los servicios ofrecidos

13. Los servicios de calibración y calificación proporcionados por VAMET están acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) en las magnitudes de: Temperatura (T-28), Presión (P-28) con vigencia a partir del 2012-06-20, Masa (M-35) a partir del 2012-08-22, Humedad (H24) a partir del 2013-08-14 y Mediciones Especiales (ME-04) a partir del 2014-12-04. En base a la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018. Para conocer el alcance completo de estos documentos, puede consultar nuestra página web: www.vamet.mx. Ver Condiciones Técnicas.
14. Las etapas que se incluyen en la acreditación ME-04 son la calificación de diseño, instalación, operación y desempeño, así como en mapeo.
15. Las mediciones en los servicios de mantenimiento no cuentan con acreditación, únicamente cuentan con trazabilidad a patrones nacionales (CENAM) o internacionales (NIST) al realizarse con instrumentos calibrados.
16. En caso de cotizar servicios de calibración o calificación con otros proveedores, se le comunica claramente en la cotización, en caso de aceptar la cotización se entiende que autoriza la utilización de estos proveedores.
17. Los servicios de calibración o calificación internos o externos que se coticen sin acreditación se indican claramente en la cotización.



Responsabilidades durante la calibración

18. VAMET no se hace responsable en caso de daños debido a vicios ocultos de los instrumentos durante la calibración.
19. La **calibración consiste en determinar la diferencia e incertidumbre entre los valores de un instrumento y de un valor patrón de referencia**, por lo tanto, la calibración NO INCLUYE limpieza, mantenimiento preventivo, reparación ni ajustes.
20. En caso de falla o daño de un instrumento o equipo durante el proceso de calibración, VAMET no es responsable en ningún caso de perjuicios directos o indirectos. La responsabilidad de VAMET es en daños por causantes de inadecuada operación y manejo de instrumentos, con límite de responsabilidad obligada en lo dispuesto del valor del costo de reparación o en su caso con el valor promedio comercial presente en el mercado de un equipo usado semejante siendo un reembolso en efectivo de dicho valor, no siendo en ningún caso la sustitución del mismo.
21. Si se requiere algún ajuste del instrumento para llevar al equipo dentro de especificaciones y/o tolerancias, deberá adicionarse un porcentaje del costo de la calibración. **Se cotiza de acuerdo al equipo. Si requiere reporte de calibración antes y después de ajuste se considera el costo de 2 calibraciones más el ajuste.**
22. El ajuste no garantiza el restablecimiento de condiciones originales del equipo.

Programación del servicio, entrega y recepción de equipos:

23. **Es indispensable recibir el formato F054A (Para calibraciones), el formato F032 (Para calificaciones)** o bien, su autorización de servicio en carta membretada, **con toda la información de ambos formatos**, incluyendo:
 - Datos de facturación (Incluyendo método de pago y cuenta)
 - Datos del informe de calibración, mantenimiento o calificación (Razón social, dirección) y en su caso del protocolo (personas que aprueban el documento).
 - Datos logísticos (datos hacia donde se regresará el paquete, en caso de ser enviado por mensajería)
 - Descripción total del equipo y accesorios: marca, modelo, identificación, número de serie, alcance de medición, puntos de calibración, ubicación y cualquier otra observación requerida.
 - Etapas de calificación, duración de ciclos, magnitudes a monitorear, etc.

Lo anterior es necesario para elaborar el informe y realizar el servicio. **Sin esta información, no se programará ni se iniciará el servicio.**

24. El equipo deberá estar perfectamente identificado de forma única (por ejemplo: N° de serie, ID, INVENTARIO, etc.) de no ser así, el personal de VAMET le asignará una identificación o código para la elaboración de informes y etiquetas.
25. Se recomienda que el equipo esté acompañado de su manual de operación y accesorios como: fuente de poder, cables, software, conexiones, BATERÍAS CON CARGA ÓPTIMA, líquidos o soluciones, etc., para no extender el tiempo de entrega en caso de necesitarse.
26. **Diagnóstico:** La revisión de los instrumentos se realiza al momento de su calibración, por el técnico especializado dentro de los primeros 5 días contados a partir de la recepción del instrumento. En caso de encontrarse anomalías, vicios y/o daños ocultos en el instrumento o que no pueda realizarse la calibración por causas ajenas a Vamet, se les notificará por escrito y el cliente será responsable de recuperarlo, repararlo y volverlo a enviar y los costos generados correrán por su cuenta.
27. En caso de presentarse anomalías durante el servicio, se les notifica de inmediato por correo electrónico. LA FECHA DE ENTREGA SE MODIFICA, contando los días de entrega a partir de que se pueda iniciar la calibración.
28. A solicitud expresa del cliente se puede notificar cuando se detecta que un algún equipo excede los límites especificados por ustedes como aceptables en F054A para que éste sea reemplazado sin costo, siempre y cuando cumpla con lo siguiente:
 - Se detecta el error durante la prueba de hermeticidad, previo a la calibración en el caso de manómetros.
 - Se detecta en el primer punto de calibración
 - No se entrega reporte de calibración o servicio, únicamente reporte de anomalía.
 - El cliente recoge los instrumentos



En caso de encontrar el error a la mitad de la calibración o en el último punto ésta generará costo de acuerdo a lo siguiente:

- 50% en caso de haber realizado parte de la calibración y entregar únicamente reporte de anomalía
 - 100% en caso de ser el último punto de calibración, se entregue o no el reporte de calibración junto con la anomalía.
29. Para proceder a la entrega y/ o envío de los equipos e informes, deberá haberse firmado la cotización o enviado su orden de compra o bien haberse realizado el pago del servicio por parte del cliente si no tiene crédito autorizado.
 30. Se recomienda que la transportación de sus equipos, tanto para entrega y devolución se realice mediante entrega personal en VAMET o en su caso por servicios de mensajería especializados en caso de contar con algún convenio o número de cuenta.
 31. Una vez que estén listos sus equipos se le notifica por correo electrónico para que nos indique si pasará por ellos o requiere que se le envíen. Si requiere servicio de recolección y/o entrega éste puede exceder el tiempo especificado en su Orden de trabajo de acuerdo con la programación de rutas de nuestro chofer.
 - 32. Los precios no incluyen envío o recolección de equipos o informes fuera del área metropolitana.**
 33. La transportación y los gastos de envío de los instrumentos e informes, son responsabilidad del cliente. Si requiere servicio de recolección o entrega **en el área metropolitana de la CDMX y el Edo. de México**, se puede llevar a cabo **SIN COSTO** previa programación. El personal que recoge los instrumentos se compromete a observar los cuidados pertinentes durante el transporte para evitar cualquier daño durante el mismo. **Fuera del área metropolitana se deben considerar gastos de paquetería.**
 34. Al momento de la recolección, el cliente es responsable de llenar el formato de AUTORIZACIÓN DE TRASLADO DE EQUIPO E INSTRUMENTOS (F111), en el entendido de que de no ser así no se recogerán sus equipos.
 35. VAMET no es prestador de servicios de mensajería, por lo que no se hace responsable en caso de daño, robo o extravío de los instrumentos y/o documentos de los equipos durante la transportación de los mismos, hacia VAMET o desde VAMET, ya que nuestra responsabilidad se limita a los equipos puestos en VAMET.
 36. El cliente es responsable del adecuado empaque de los instrumentos y acepta que Vamet se deslinda de cualquier percance o daño que pueda sufrir el equipo durante el transporte. Una vez recibido en nuestras instalaciones los instrumentos serán revisados y cualquier anomalía se notificará inmediatamente.
 37. Los instrumentos enviados por paquetería se revisan el día que se reciben y en caso de presentar anomalías se toma una fotografía para evidenciar el estado en que se reciben.
 38. Los costos para la devolución de equipos a las instalaciones del cliente, por mensajería (previa autorización por escrito) deberán ser cubiertas por el cliente.
 39. El servicio de seguro de los equipos usualmente tiene un costo del 1,25 % del valor del equipo declarado por el cliente. De ser requerido por el cliente, este costo será cubierto por el mismo, quedando sujeto a las condiciones de la compañía de mensajería seleccionada. Para aplicarlo, es necesario mencionar el valor asegurado del equipo en el formato F054A o F032 que aplique.
 40. Vamet no se hace responsable por daños aparentes u ocultos detectables en las diferentes etapas del servicio imputables al transporte y/o al mal uso del equipo antes o después de su calibración.
 41. Si el instrumento o informes permanecen en nuestras instalaciones por más de 30 días se tomará como abandono y hará un cargo de \$250 + IVA por equipo al momento de su entrega.

Condiciones del informe de calibración:

42. El sistema de gestión de calidad de Vamet está soportado y acreditado ante la EMA bajo la norma NMX-EC-17025-IMNC o ISO/IEC 17025 vigente, por lo que nuestro laboratorio NO EMITE RECOMENDACIONES DE ACEPTADO O RECHAZADO NI TAMPOCO FECHA DE PRÓXIMA CALIBRACIÓN. Únicamente que Usted como cliente solicite se especifique la fecha de próxima calibración, así como el criterio de aceptado o rechazado, POR ESCRITO.
43. Si solicita que se declare en el informe si los resultados de una calibración cumplen o no con una especificación, lo debe solicitar por escrito indicando la referencia para dicha especificación ya que ambos se indicarán en el informe considerando la siguiente regla de decisión: El criterio de aceptación o rechazo debe incluir el error y la incertidumbre de medición asociada. (Para más detalle revisar el documento EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD EN LOS INFORMES DE CALIBRACIÓN DE VAMET)



- 44. Es responsabilidad del usuario revisar y verificar el protocolo, certificado o informe entregado, si antes de 10 días no existen comentarios de su parte, se entenderá que los datos son correctos.**
45. Al existir un error en datos del instrumento o del cliente en el informe de calibración por causas ajenas a VAMET, se cobrará por la segunda emisión la cantidad **de \$250 + IVA y \$350 + IVA** en caso de informes de calificación. **Pago 100 % por anticipado.** En caso de requerir mensajería se agrega también el costo en la factura. Favor de enviar el formato F054A o F032 completo para evitar este costo.
46. **Garantía:** La calidad de nuestros servicios está garantizada por el Sistema de Gestión establecido, sin embargo, las calibraciones o calificaciones no están sujetas a garantía, ya que los datos entregados son mediciones puntuales llevadas a cabo en el momento de la realización del servicio y en las condiciones en las que se llevó a cabo. Por lo tanto, Vamet no se hace responsable del uso y/o aplicación del instrumento posterior a la calibración o calificación y que esto pudiera dañar o afectar el desempeño del mismo y/o la calibración o calificación efectuada.





CONDICIONES ADICIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CAMPO

1. Los servicios que se realicen en sus instalaciones se deben solicitar con anticipación (**al menos 2 semanas antes de la fecha requerida**) y **confirmar fechas disponibles** ya que no siempre es posible programar de inmediato su servicio una vez recibida su OC.
2. Los servicios de calibración en campo, en las instalaciones del cliente, se realizarán previa evaluación de la cantidad de instrumentos, tiempo requerido para calibración, personal asignado al servicio así como a las condiciones y facilidades de acceso a los instrumentos e instalaciones por parte del cliente. Tiempos adicionales a los considerados, pueden derivar en costos extra.
3. En el caso de un servicio foráneo, los gastos de viáticos (transportación, alimentación, y de ser necesario, hospedaje), estarán a cargo del cliente. Fuera del área metropolitana (CDMX, Tlalnepantla, Naucalpan, Ecatepec y Nezahualcóyotl) siempre se deben considerar gastos de viáticos.
4. **Los informes de servicios en sus instalaciones no son elaborados ni entregados en campo.** Estos serán entregados de acuerdo a lo aquí establecido. Para proceder a la entrega y/ o envío de los informes, deberá haberse firmado la cotización o enviado su orden de compra o bien haberse realizado el pago del servicio por parte del cliente si no tiene crédito autorizado.
5. Para los servicios en las instalaciones del cliente, éste deberá proporcionar **una persona de contacto técnico** para las operaciones de logística, acceso a las instalaciones, liberación, desmontaje y montaje de instrumentos, así como su programa de libranza para el equipo tomando en cuenta el tiempo necesario para poder trabajar en el mismo.
6. Para realización de los servicios se requiere alimentación regulada de 127 V C.A. cerca del área en donde se realizará el servicio.
7. VAMET solo considera el uso de los siguientes accesorios de protección personal: casco, zapatos de seguridad, tapones auditivos, chaleco reflejante, bata y/o ropa de algodón y lentes. En caso de requerirse equipo especial adicional de limpieza y u o protección, **éste deberá ser proporcionado por el cliente.**
8. Para algunos servicios de calibración como: presión o temperatura, el cliente deberá facilitar un área de trabajo con: condiciones ambientales controladas, así como mesa de trabajo, suministro eléctrico, iluminación y limpieza adecuados. Para calibración de sensores de temperatura con baño, éstos deben tener una longitud de al menos 1 m de cable.
9. Los instrumentos deberán ser desmontados y entregados al personal de VAMET por parte del cliente, en condiciones de limpieza y funcionamiento adecuados para su calibración. En caso de requerirse, todos los accesorios para realizar la calibración directamente en proceso o línea deben ser proporcionados por el cliente (Montacargas, plataformas, extensiones, escaleras, etc.).
10. El equipo deberá estar perfectamente identificado de forma única (ejemplo: N° de serie, ID, INVENTARIO, etc.) de no ser así, el personal de VAMET le asignará una identificación para la elaboración de informes y etiquetas.
11. El montaje del instrumento en el proceso es por parte del Cliente. En caso de solicitar apoyo al personal de Vamet, éste se deslinda de cualquier posible daño a los equipos debido a su manipulación antes o después del servicio de calibración.
12. La prestación de servicios considera horario diurno (8 h). Los servicios de calibración que requieran de extensión de tiempo no programado en: tiempo extra, horario nocturno, fin de semana o día festivo, implican un costo adicional.
13. VAMET entregará al cliente el instrumento en las mismas condiciones de limpieza y operación en que fue recibido.
14. Todo servicio cancelado por el cliente ANTES de iniciar con el mismo, YA ESTANDO EN SUS INSTALACIONES causarán un costo de **\$ 1 000.00 más IVA** para cubrir el traslado y tiempo muerto generado.
15. Si el CLIENTE cancela el servicio durante la calibración, nuestra área de Servicio al cliente informará el monto por cobrar.
16. En caso de atraso en la prestación del servicio por causas imputables al cliente o al mal funcionamiento de sus equipos, que estos no estén disponibles o cualquier otra causa ya estando en sus instalaciones causarán un cargo por hora o día adicional generado, el cual, es sujeto a: cantidad de días generados, metrólogos, viáticos y días hábiles ó festivos. El monto total será informado por el personal de Servicio a Clientes a razón de **\$ 850.00 más IVA por hora y por metrólogo.**



Confidencialidad e imparcialidad de los servicios

VAMET se compromete a mantener total confidencialidad sobre toda la información obtenida o creada durante la realización del servicio tanto por Vamet como de contratistas o personas que actúen en su nombre a partir del momento de aceptar este contrato.

Cualquier información proporcionada por el cliente se considera del propietario y se trata como confidencial, excepto la información que el cliente pone a disposición del público o cuando lo acuerdan el laboratorio y el cliente. La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es confidencial entre el cliente y el laboratorio.

VAMET informará al cliente acerca de la información que pretende poner al alcance del público (en caso de requerirse) o cuando el laboratorio sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, salvo que esté prohibido por la ley.

Todo el personal de Vamet tiene el compromiso de brindar un servicio siguiendo los más altos estándares de la ética, de manera justa e imparcial, con integridad, rectitud y honestidad y de manera no discriminatoria, conforme a los valores que nos definen, a nuestro [Código de ética](#) y al Código de Ética de la Entidad Mexicana de Acreditación, que debemos cumplir todos los integrantes de Vamet, socios comerciales, clientes y proveedores y cumpliendo también con las leyes, los reglamentos, procedimientos y demás disposiciones jurídicas que nos sean aplicables.

VAMET se compromete a Observar las disposiciones legales vigentes aplicables en materia de privacidad de la información y protección a los datos personales (Ver [Aviso de Privacidad](#)).

Aceptación de los servicios

Al firmar la cotización del servicio autorizada, así también al enviar su orden de compra o aceptación del servicio por correo electrónico; se entiende que ustedes están de acuerdo y **aceptan las condiciones del servicio aquí estipuladas en su totalidad.**

CONDICIONES DE PAGO

1. En cheque, o por depósito bancario, contra entrega de la factura e informes, a nombre de:

TITULAR DE LA CUENTA: VALIDACIÓN Y METROLOGÍA, S.A. DE C.V.
RFC: VME980209HJO
BANCO: BBVA BANCOMER
CUENTA BANCARIA EN Moneda Nacional: 0450006904
CLABE: 012 180 00450006904 4
SUCURSAL: 3486

2. Si el pago es por medio de transferencia bancaria, debe indicar su NOMBRE o RAZÓN SOCIAL, así como el **número de las facturas** que está pagando. Lo anterior para aplicar oportunamente los pagos a su cuenta.
3. Todas las facturas deberán ser pagadas el mismo año de su emisión. Favor de enviar el comprobante de pago a la siguiente cuenta de correo electrónico: cotizaciones@vamet.mx
4. Para aclaración de crédito, comunicarse al Tel. (55) 56568414 o vía correo electrónico blanca.montano@vamet.mx

ACLARACIÓN SOBRE RETENCIONES

VAMET realiza servicios profesionales, por lo que su personal no estará sujeto a la subordinación del cliente y/o contratante, por tal motivo nuestros servicios profesionales no estarán obligados a la retención del 6% de IVA de acuerdo al Criterio Normativo del SAT 46/IVA/N y LIVA Art. 1º Fracc. IV.



Contactos y atención personal en VALIDACIÓN Y METROLOGÍA, S.A. DE C.V

Vía telefónica al 01 (55) 56-95-98-74 y 56-56-84-14

Por correo electrónico:

Atención a clientes, cotizaciones, Recepción de comprobantes de pago y detalles de órdenes de trabajo	cotizaciones@vamet.mx cotizaciones1@vamet.mx servicios@vamet.mx
Venta de equipos y cursos	antia.nunez@vamet.mx
Aseguramiento de Calidad, Quejas, Encuestas de satisfacción	calidad@vamet.mx
Dirección General y aprobación de créditos	blanca.montano@vamet.mx

Contacto WEB:

- Le recordamos que desde nuestra página web www.vamet.mx puede enviarnos sus comentarios, solicitud de servicios o reportar una queja.
- Nuestras acreditaciones también están disponibles en nuestra página web: <http://www.vamet.mx/descargas.html>
- Déjenos sus comentarios y entérese de nuestras promociones mediante nuestra página de Facebook: www.facebook.com/vamet.laboratorio