

### **Generalidades del Servicio**

1. Todos los servicios de calibración ofertados por Capymet cuentan con trazabilidad metrológica a patrones nacionales y/o internacionales.
2. La calibración/medición ofertada con el símbolo \* es un servicio realizado por un laboratorio tercero el cual cuenta con acreditación ante la norma NMX-EC-17025-INMC-2018 ISO/IEC 17025:2017 y con el cual CAPYMET tiene vínculos comerciales.
3. La calibración/medición ofertada con el símbolo \*\* es un servicio realizado por un laboratorio tercero el cual cuenta con trazabilidad metrológica a patrones nacionales y/o internacionales y con el cual CAPYMET tiene vínculos comerciales. En su mayoría los métodos son normalizados.
4. La orden de compra y/o aceptación de la cotización deberá ser recibida antes de poder programar el servicio.
5. La orden de compra y/o aceptación recibida por el cliente solo avala los servicios que se describen en la propuesta de servicio emitida por Capymet, en caso de existir otro servicio no cotizado CAPYMET se reserva el derecho de atenderlo.
6. Al momento de recibir y/o revisar el ítem, CAPYMET realizará una inspección visual por lo que en cualquier momento de la calibración/medición en que se detecte alguna posible falla se reservará el derecho de atenderlo.
7. Toda orden de compra cancelada generará un costo del 50% del total de la cantidad cotizada.
8. CAPYMET no acepta penalizaciones de ningún tipo llegando siempre a un acuerdo que beneficie a ambas partes (cliente- proveedor).
9. En caso de que el ítem a calibrar/medir no funcione y no sea posible calibrarlo/medirlo, CAPYMET proporciona 30 días naturales para su posible reparación, la cual deberá reportar el cliente y concertar visita correspondiente para su recolección y/o calibración/medición sin ningún costo adicional.

### **Transporte y almacenamiento de ítems**

1. Todo ítem no recolectado en un periodo a 14 días naturales después que el cliente sea avisado de la finalización del servicio pasará al área de cuarentena y tendrá un costo de almacenamiento de 50 pesos diarios, después de 30 días naturales Capymet no se hace responsable de los instrumentos al considerarse como "no recolectados".
2. En caso de que el cliente decida usar paquetería para el envío y devolución de su(s) ítem(s), CAPYMET no se hace responsable por los daños que pudiera causar su traslado.
3. El costo de la paquetería para el envío y la devolución de los instrumentos de las instalaciones, del cliente hasta las instalaciones de Capymet deberá ser cubierto por el cliente antes de la devolución.
4. Todos los envíos a socios comerciales fuera de las rutas de Logística establecidas, se realizan por paquetería, por lo que si usted requiere seguro en sus envíos es necesario notificarlo por escrito al asesor de ventas indicando el valor de su (s) ítems, el costo del seguro de paquetería se cargara a su cotización y factura en una partida con el código de la póliza de viaje.
5. Cuando sea necesario el envío de los ítems por paquetería de Capymet a socios comerciales, se agregará en la cotización una partida con el código de la póliza de viaje, esta hace referencia al costo adicional por el seguro de envío, este será responsabilidad exclusiva del cliente si acepta o no el gasto de la partida.



6. Capymet no se hace responsable por el robo, daño o siniestro que sufra la mercancía que se envíe a través del servicio de mensajería hacia o desde Capymet; Capymet limita su responsabilidad a los ítems puestos sus instalaciones.

#### **Servicios en sitio**

1. Para los servicios en sitio los gastos de viáticos serán cubiertos en su totalidad por el cliente. Cuando por algún motivo ajeno a Capymet no se pueda llevar a cabo la calibración ya sea en sitio y/o laboratorio se realizará el cobro total de los viáticos más el 50% de la calibración no efectuada.
2. Todo servicio URGENTE (tiempo de respuesta de 24 horas), FIN DE SEMANA Y HORARIO NOCTURNO tendrá un costo adicional del 100% de la propuesta inicial.
3. El servicio NOCTURNO es considerado de lunes a viernes a partir de las 18 h 30 min y antes de las 7 h 00 min.
4. El servicio de FIN DE SEMANA se considera los sábados y domingos en cualquier horario.
5. El tiempo de espera (cuestiones ajenas a CAPYMET) del personal que realiza calibraciones en las instalaciones del cliente es de 30 min, en caso de que no cuente con las facilidades para la realización del mismo en el tiempo antes mencionado el cliente deberá cubrir el 50 % del costo de la calibración. Toda orden de compra cancelada generará un costo del 50% del total de la cantidad cotizada.
6. Para los servicios realizado en sitio, el personal de CAPYMET se reserva el derecho de atenderlo si considera que las condiciones de seguridad de los patrones y Metrólogos no son las adecuadas y se debe de cubrir el costo del 50% del costo total cotizado.

#### **Emisión de certificados**

1. Los informes de medición y/o certificados de calibración se emitirán de manera electrónica y se enviarán al cliente mediante un correo electrónico una vez finalizado el proceso administrativo.
2. Toda modificación de informe de medición y/o certificado de calibración por causas ajenas a CAPYMET, tendrá un costo de \$150,00 MN. No se realizará ninguna modificación que sea solicitada después de un periodo de 6 meses de la emisión del documento.
3. Si el cliente solicita el informe de medición y/o certificado de calibración/medición en físico además del electrónico, este tendrá un costo adicional.
4. CAPYMET solo emite certificados e informes de los ítems que estén identificados clara e inequívocamente.

#### **Proceso de Calibración**

1. Capymet no se hace responsable de cualquier daño o falla inherente que presenten los ítems durante el proceso de calibración y/o medición.
2. Capymet limita su responsabilidad en daños a los ítems ocasionados por causas de inadecuada operación y manejo, limitando a la valoración de las características de ítem, Capymet solo ampara un porcentaje del valor total del ítem no mayor al 50% o en su defecto la reparación con máximo el mismo porcentaje. Capymet realizara la valoración del porcentaje a recuperar de acuerdo a características del ítem (Tiempo de vida, depreciación y estado físico).



### Cobranza

1. Todo tipo de refactura por causas ajenas a Capymet se hará un cargo de \$500.00 + IVA  
Ejemplo:
  - Si el cliente internamente no realizó el ingreso.
  - El cliente menciona no contar con la factura y Capymet confirma él envió en tiempo y forma.
  - Si el usuario no pasa en tiempo y forma al área correspondiente, etc.
2. Los créditos deberán ser solicitados antes de la fecha de entrega o programación del servicio para evitar detalles en la liberación.
3. Nota: Los créditos otorgados aplican a partir de la siguiente compra o servicio, la primera compra entra como pago anticipado, los créditos se otorgan en base al comportamiento crediticio en caso de una decisión no favorable el crédito puede ser revocado.
4. Para Clientes sin crédito o sin pago anticipado, Capymet no realiza servicios, (liberación y/o entrega de los ítems y certificados y/o informes)

### Calidad

1. Capymet no emite declaraciones de conformidad de calibraciones o mediciones, a menos que sea inherente a la norma de calibración/medición o a excepción de que el cliente requiera una declaración de conformidad, esta debe solicitarse por escrito, documentando de forma clara la especificación o norma para calibración/medición, la regla de decisión que describa cómo se toma en cuenta la incertidumbre de medición cuando se declara la conformidad con dicho requisito especificado.  
El cliente debe asumir el riesgo de falsa aceptación y/o el riesgo de falso rechazo que origina la regla de decisión que él solicita.  
Capymet en base a la guía de la ILAC (ILAC-G8:09/2019) establece que puede declarar las siguientes reglas de decisión.
  - Declaración Binaria para una regla de aceptación simple.
  - Declaración Binaria con zona de seguridad.

La zona de seguridad está basada en un múltiplo  $r$  de la incertidumbre expandida de medida  $U$  donde  $w = r \cdot U$

Regla de decisión	Zona de seguridad $w$	Riesgo específico
6 sigma	$3 U$	$<0.000001$ % PFA
3 sigma	$1.5 U$	$<0.16$ % PFA
Regla ILAC G8:2009	$1 U$	$< 2.5$ % PFA
ISO 14253-1:2017	$0.83 U$	$< 5$ % PFA
Aceptación simple	0	$< 50$ % PFA
Definido por el cliente	$rU$	Los clientes pueden definir arbitrariamente un múltiplo de $r$ para ser aplicado como zona de seguridad. Por lo cual es responsabilidad de los mismos calcular el riesgo.

2. El personal que labora dentro del laboratorio de calibración deberá abstenerse de divulgar información confidencial relativa a datos técnicos de los instrumentos calibrados-medidos y

demás información también se compromete a: Mantener en completo secreto y confidencialidad lo relacionado a todos los servicios del laboratorio de calibración en las que participe, comprometiéndose a cumplir con el procedimiento de control de documentos que se establece en el manual de calidad.

Nota: Excepto Cuando por ley el laboratorio Capymet deba hacer pública información confidencial del cliente, el cliente ponga a disposición del público, o cuando lo acuerdan CAPYMET y el cliente (por ejemplo, con el propósito de responder quejas), cualquier otra información se considera información del cliente y se debe considerar confidencial.

### **Unidades de Inspección/ Centros de Verificación (Inspección)**

1. Los servicios cotizados avalan únicamente medición del diámetro del rodillo que se encuentre conectado al sistema de medición de velocidad angular del dinamómetro, en base al numeral 4.2 inciso b) del lineamiento para la calibración de dinamómetros vigente. La medición no garantiza el cumplimiento del rodillo con la norma NOM-047-SEMARNAT-2014 numeral 8.14.3.2
2. La unidad de verificación debe:
  - a) permitir el acceso a las instalaciones de la unidad de verificación vehicular y las condiciones necesarias para poder realizar el servicio de calibración.
  - b) Permitir el acceso a los tableros y a la información generada por el sistema del dinamómetro durante el servicio de calibración, previa gestión ante las autoridades competentes, si fuese el caso.
  - c) Permitir el acceso a la tensión de alimentación y a la señal de salida eléctrica sin acondicionamiento de la celda de carga, con un tipo de conector estandarizado de baja impedancia (tipo banana hembra) o especificando el tipo de conector y conexión a utilizar previamente al laboratorio de calibración.
  - d) Permitir durante la calibración la visualización de los datos en la pantalla de medición del dinamómetro de los parámetros de velocidad lineal, y de la potencia aplicada.
  - e) Entregar los datos de los parámetros de velocidad lineal y potencia al freno generados durante el proceso de la calibración en formato electrónico.
3. De la unidad de verificación vehicular esta deberá:
  - a) Contar con un certificado de calibración de la celda de carga, emitido por un laboratorio de calibración acreditado en el área de fuerza, en ausencia de este certificado se podrá realizar la calibración in situ conforme a lo establecido en el numeral 5.1 de los lineamientos para la calibración de dinamómetros vehiculares
  - b) Contar con un informe de medición del diámetro del rodillo claramente identificado que se encuentre conectado al sistema de medición de velocidad angular del dinamómetro emitido por un laboratorio acreditado en calibración de dinamómetros y/o acreditado en mediciones tridimensionales.
  - c) Contar con un informe de medición del brazo de palanca emitido por un laboratorio acreditado en mediciones tridimensionales y/o en calibración de dinamómetros.
4. Para la calibración de acuerdo a los lineamientos para la calibración de dinamómetros vehiculares, el dinamómetro a calibrar deberá contar con un motor de arrastre, incorporado al dinamómetro, o en su defecto algún otro medio seguro para acelerar los rodillos.
5. Es responsabilidad del cliente que el proveedor de servicios de los sistemas de medición esté presente durante la calibración de dinamómetros vehiculares.
6. Es responsabilidad del cliente la desinstalación e instalación de la celda de carga para la calibración de la misma.

Ítem = Instrumento, equipo, pieza u objeto.