CONDICIONES COMERCIALES DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR MASSTECH S.A. de C.V.

Condiciones generales:
El Tiempo de entrega establecido en la cotización inicia a partir de la recepción del instrumento (cuando aplique) y del pedido del cliente por escrito (orden de compra o cotización firmada).

Los tiempos establecidos para la entrega de la documentación se consideran días hábiles y serán respetados siempre y cuando se cuente con toda la información necesaria para generar la documentación correspondiente.
Solicitudes de modificación posteriores no son contempladas dentro de nuestros tiempos habituales de entrega.

Para los servicios realizados en los laboratorios de Masstech (calibración de pesas, objetos no normalizados y termómetros) es de vital importancia que el cliente confirme la información del pedido que se hace llegar por parte de ventas por medio de la cotización, posterior a la recepción del instrumento. Masstech S.A. de C.V. se reserva el derecho de realizar un cargo adicional por la modificación de la información una vez iniciado el servicio.

Los precios mostrados en nuestras cotizaciones están sujetos a cambio sin previo aviso. La validez de todas nuestras cotizaciones es de 30 días.

Para salvaguardar la imparcialidad en la elaboración de nuestras cotizaciones, estas se realizan en cumplimiento a las políticas comerciales y lista de precios de Masstech S.A. de C.V. vigentes.

Recepción y entrega de los instrumentos:
Para que los servicios de calibración puedan llevarse a cabo, los instrumentos deben estar en buen estado.

Los instrumentos enviados para su calibración deben ser seguros para la manipulación por el personal, libres de contaminantes biológicos, radioactivos, o cualquier gas o sustancia peligrosa, de no cumplirse la condición anterior los laboratorios de calibración de Masstech se reservan el derecho de declinar el realizar la manipulación de dichos instrumentos y por lo tanto suspender la ejecución del servicio, retornando el instrumento al cliente con el cargo por mensajería correspondiente.

Masstech realiza recolección y entrega de pesas, objetos sólidos no normalizados y termómetros sin costo en la Ciudad de México y el área metropolitana, sin embargo, nuestro personal de mensajería y logística únicamente tienen la facultad de contar las piezas recibidas y revisar de manera superficial el estado de los instrumentos (estuches y/o accesorios). Los detalles anormales de la recepción se proporcionarán en la confirmación del pedido, la cual se enviará después de que un signatario autorizado del laboratorio de masa o de temperatura registre la entrada (instrumento, estuches y accesorios) y proporcione información sobre sus condiciones a la llegada. Se proporciona una nueva revisión de la cotización que contiene los detalles de recepción en la parte inferior de la misma.

En las entregas, nuestros compañeros de mensajería acudirán a las instalaciones del cliente con una copia impresa de la factura que contiene un espacio para la firma de conformidad en la recepción de los instrumentos e informes. Al firmar dicho documento el cliente acepta que ha recibido los informes y los instrumentos en óptimas condiciones. Masstech no acepta reclamaciones después de haber entregado los instrumentos.
Las recolecciones y entregas cortesía de Masstech solo contemplan una visita de recolección y/o una visita para la entrega del instrumento e informes, de no poder realizar la actividad por causas imputables al cliente Masstech S.A. se reserva el derecho de realizar un cobro por las visitas adicionales.

Masstech, S.A. de C.V. no se hace responsable en caso de siniestro de los instrumentos durante la transportación de estos, hacia Masstech o desde Masstech (cuando esta se realiza por el cliente o por algún servicio de mensajería), ya que nuestra responsabilidad se limita a los equipos puestos en el laboratorio. A menos que se incluya en el cuadro de precios, la cotización no cubre los gastos de recolección o envío. Para los casos en que se cotizan los gastos de envío, el envío a sus instalaciones por mensajería es sin seguro, en caso de requerir que se asegure, solicitar a ventas el costo por envío con seguro, indicando el MONTO TOTAL a asegurar.

Los instrumentos para la calibración deberán ser entregados en las instalaciones de Masstech S.A. de C.V. no podrán ser recuperados por nosotros de las oficinas de la empresa de mensajería.
El horario de recepción y entrega de los instrumentos es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde

Junto con el instrumento se deben proporcionar el manual, fusibles en buen estado, baterías (o en caso de baterías recargables el cargador de estas) software y todos los accesorios pertinentes para realizar la calibración, de no entregarse lo anterior Masstech no puede respetar el tiempo de entrega establecido en la cotización.

Información específica:
Calibración: El conjunto de operaciones que tiene por finalidad determinar los errores de un instrumento para medir y, de ser necesario, otras características metrológicas.
Ajuste: Conjunto de operaciones realizadas sobre un sistema de medida para que proporcione indicaciones prescritas, correspondientes a valores dados de la magnitud a medir.
La calibración no incluye el ajuste del instrumento para llevarlo dentro de especificaciones y tolerancias.

Para el caso de los servicios realizados en las instalaciones del cliente, las propuestas comerciales no contemplan gastos adicionales relacionados con el ingreso de nuestro personal a las instalaciones del cliente (exámenes médicos, análisis clínicos, cursos de seguridad, equipo especial de protección personal, etc.). Es responsabilidad del cliente el informar sobre todos los

requisitos que se deben cumplir para ingresar a realizar la calibración del instrumento.

Masstech S.A. de C.V. se reserva el derecho de reprogramar el servicio en las instalaciones del cliente por causas de fuerza mayor como incapacidad de un técnico (enfermedad, accidente, etc.), accidente vial, evento social que impida el traslado, etc.

El cliente debe dotar de las condiciones óptimas, facilitar los accesorios como montacargas, escaleras, plataformas, etc. y brindar las facilidades de acceso a las áreas donde se realizará el servicio, proporcionar el contacto técnico y describir las necesidades especiales de equipo de protección personal, en la operación se requieren tomas de corriente de 127 V C.A. a una distancia no mayor a 10 metros del sitio del estudio.

En ocasiones los técnicos del laboratorio que acuden a realizar el servicio requieren utilizar dispositivos móviles (celular) para fines exclusivos del servicio, como sacar las fotos que se colocan en el informe de calificación o caracterización (en el caso de mediciones especiales). En todo momento el personal respetara las condiciones establecidas por el cliente para su acceso, sin embargo, no se hará responsable de las repercusiones que tenga sobre el servicio prohibiciones especificas (como son el uso de celulares y dispositivos móviles).

A menos que se indique claramente en la cotización, no se consideran cargos por servicios realizados en fin de semana, días festivos, tiempo extra (fuera de la jornada normal de trabajo de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde).

Cuando se retrase la ejecución de un servicio en sitio, por causas imputables al cliente, como el mal funcionamiento de sus instrumentos, el retraso injustificado para el acceso a sus instalaciones, etc. será causal de un cobro adicional por hora o día adicional generado, el cual, está sujeto a la cantidad de días extra, personal asignado, viáticos requeridos o días hábiles o festivos que se trabajen. El nuevo monto se hará llegar al cliente por medio de la revisión en la propuesta comercial que se presentó inicialmente.

El proceso de calibración de instrumentos para pesar de funcionamiento no automático (IPFNA) se efectúa en las instalaciones del cliente e incluye la inspección y limpieza superficial de cada instrumento, pruebas de excentricidad, de repetibilidad y de exactitud (esta última se realiza en diez valores nominales de carga cuando se utiliza el método de comparación directa contra patrones, sin cargas de sustitución). Al finalizar la calibración al instrumento se le pega una etiqueta, la cual ampara la calibración realizada

Para la calibración de instrumentos para pesar de funcionamiento no automático (IPFNA) por el método de comparación directa contra patrones y cargas de sustitución se consideran las porciones máximas/mínimas de patrones, el número máximo/mínimo de cargas de sustitución y los puntos de medida que se encuentran dentro de nuestra acreditación. Masstech en primera instancia realiza la calibración (considerando el alcance del instrumento) con un camión tara y 12 000 kg en pesas patrón de 1 000 kg, realizando un enlace y emitiendo un informe con lecturas hasta 24 000 kg; en caso de requerir la calibración con mayor peso, el cliente deberá proporcionar el material de sustitución, así como las maniobras de este, los enlaces adicionales se cotizan por separado. Si el cliente no proporciona el material de sustitución los enlaces adicionales y las maniobras se cotizaron por separado.

El laboratorio de temperatura de Masstech puede calibrar los instrumentos en un intervalo de -90°C a un máximo de 400°C siempre que los elementos sensores tengan un diámetro menor o igual a 9 mm. Cuando el cliente no proporciona los puntos de calibración, el laboratorio los distribuye dentro de todo el intervalo de operación del instrumento (Las cotizaciones para la calibración de termómetros de lectura directa cubren el realizar hasta 6 puntos de calibración, los puntos adicionales se cobran por separado).

Las características metrológicas de los instrumentos varían en el tiempo y se ven afectadas por su uso y manejo. Por esta razón los servicios de calibración y medición no cuentan con una garantía. Lo único que podemos garantizar, como laboratorios acreditados y aprobados es que los resultados registrados en el certificado de calibración o informe de calificación corresponden al estado que guardaba el instrumento (o medio) al momento de realizar el servicio.

Todo servicio cancelado por el cliente en la ciudad de México y área metropolitana con 2 días hábiles o más antes de la fecha del servicio no aplicará cargo de penalización. Cancelación 24 horas antes del servicio generará una penalización del 20% del costo del servicio. Cancelación el mismo día del servicio aplicará un cargo de penalización del 100% del costo del servicio.
Para todo servicio foráneo (fuera de la ciudad de México y el área metropolitana) cancelado por el cliente con 3 días hábiles o más antes de la fecha del servicio no aplicará cargo de penalización. Cancelación 48 horas antes del servicio generará una penalización del 20 % del costo del servicio. Cancelación el mismo día del servicio aplicará un cargo de penalización del 100 % del costo del servicio.
La reprogramación del servicio por cancelación del cliente estará sujeta a disponibilidad de fechas por parte de Masstech, S.A. de C.V."

Emisión de informes o certificados:
Nuestra oferta comercial fue elaborada con la información presentada en la tabla de precios de faltar información Masstech emitirá el certificado de calibración con la información que el cliente proporciono.

Los resultados de calibración o de calificación son transmitidos al cliente por medio de un certificado o reporte digital que se envía utilizando el correo electrónico. Si requiere que dicha información se mande a mas de una dirección debe informarlo a su asesor comercial, para que este último lo coloque en la propuesta comercial.

El instrumento debe estar claramente identificado (código, número de serie o similar) dicha identificación debería estar localizada en un lugar que no afecte las características metrológicas del instrumento, en los casos en que no se cuente con esta información, el laboratorio podrá asignar una identificación a aquellos instrumentos que sean semejantes entre sí o que tengan las mismas características físicas, para diferenciarlos entre sí. Todo lo anterior será considerado en la etapa de la elaboración de los certificados de calibración.

En los servicios de calibración los laboratorios de Masstech no realizan declaraciones de conformidad o alguna recomendación con respecto al periodo de calibración de los instrumentos a menos que esto sea solicitado previamente por escrito por el cliente, para lo anterior se debe proporcionar la especificación junto con la regla de decisión y el periodo de calibración respectivamente.

Para los servicios en el área de mediciones especiales se considera a la caracterización metrológica de un equipo como parte de la calificación operativa, sin embargo, puede ofrecerse como un servicio independiente, si es el caso de que el cliente no requiera la declaración de conformidad de los resultados con respecto a algún documento de referencia. Cuando se solicite una declaración de conformidad con una especificación o norma para la calificación se deben definir claramente la especificación o la norma y la regla de decisión la cual será proporcionada por el cliente.

Al igual que sucede para los servicios de calibración, en los servicios del área de mediciones especiales (calificación de instalación, operación y desempeño, o caracterizaciones metrológicas) no se realizan recomendaciones con respecto al periodo a menos que esto sea solicitado previamente por escrito por el cliente.

Las calibraciones efectuadas por Masstech se realizan según procedimientos del propio laboratorio, basados en: - Publicaciones técnicas del CENAM: Guía técnica de trazabilidad metrológica e incertidumbre de medida en la magnitud de masa para calibración de pesas E1, E2, F1, F2, M1, M1-2, M2, M2-3, y M3. Guía técnica de trazabilidad metrológica e incertidumbre de medida en la magnitud de masa para calibración de instrumentos para pesar de funcionamiento no automático.
- Normas nacionales (NOM y NMX) y recomendaciones internacionales (OIML, ISO, IEC).

Masstech cuenta con la trazabilidad de todos sus patrones hacia el sistema internacional de unidades a través de los patrones mantenidos en el CENAM.

Pesas marca Masstech:
Las pesas de 1 mg a 500 mg para todas las clases están fabricadas de alambre de acero inoxidable de diferentes diámetros.
Las pesas cilíndricas de 1 g a 5 kg para todas las clases son de una sola pieza y no tienen cavidades de ajuste ni material de ajuste, pesas de este tipo deben ser especificadas cuando van a ser utilizadas como patrones de un alto orden y donde se requiere una estabilidad máxima, con este tipo de masas de una sola pieza se puede hacer una medición exacta de su densidad, las pesas son de acero inoxidable de 7,94 g/cm3 a 8,00 g/cm3.
Las pesas paralelepípedas Masstech de 5 kg y 10 kg y 20 kg para las clases M1 y M2 están fabricadas de hierro gris fundido, con esquinas redondas y tienen cavidades de ajuste. Las pesas paralelepípedas se preparan con una limpieza de sand-blast, tienen una pintura anticorrosiva en color gris, una numeración (en su caso) en color negro y el ajuste a la clase correspondiente.
Las pesas cilíndricas Masstech de 10 kg (Clase F1 y F2) y de 20 kg (Clase F2) tienen cavidad de ajuste y son de dos piezas (cuerpo y tapa), el material es acero inoxidable con una densidad de 7,85 g/cm3 a 8,00 g/cm3.
Todos los juegos de pesas y pesas individuales se le entregan al cliente en un estuche de madera con cavidad individual y con pinzas y brochas para su manejo adecuado. Pesas de 2 kg, de 5 kg, de 10 kg y de 20 kg se manejan con guantes.
Si usted requiere estuches de un material diferente a la madera contacte a su asesor comercial para conocer la alternativa que Masstech puede ofrecerle.
Las pesas paralelepípedas Masstech de 500 kg, 1 000 kg para las clases M1 están fabricadas de hierro gris fundido, con esquinas redondas y tienen cavidades de ajuste. Las pesas paralelepípedas se preparan con una limpieza, tienen una pintura anticorrosiva en color gris, una numeración (en su caso) en color negro y el ajuste a la clase correspondiente.
Las pesas marca Masstech cumplen con la recomendación OIML-R-111-2004 (Pesas clases de exactitud de clase E1, E2, F1, F2, M1, M1-2, M2, M2-3 y M3).
Masstech fabrica e identifica las pesas con clase E2 según OIML y entrega al cliente los resultados de la calibración del fabricante (sin acreditación) solo como información, se recomienda una calibración posterior en clase E2 por un laboratorio acreditado en este alcance.

Aspectos administrativos:
Si usted requiere que Masstech le proporcione documentación específica, llene algún cuestionario o realice actividades con el fin de darnos de alta como proveedores le pedimos lo notifique lo más pronto posible. Estamos en la mejor disponibilidad de cumplir con los requisitos establecidos por nuestros clientes.

Datos bancarios para realizar el pago: Banamex, cuenta 104312-8, Clave 002180019710431289.

Por favor coloque el número de pedido o cotización como referencia al momento de realizar su pago, lo anterior nos ayuda a identificar de una manera más rápida su depósito y así proporcionar la factura de manera oportuna.

Los contratos (semestrales, anuales, etc.) establecidos entre Masstech S.A. de C.V. y el cliente se desarrollan considerando un cierto número de equipos. Masstech S.A. de C.V. se reserva el derecho de establecer una cláusula de penalización por incumplimiento en alguna de sus cláusulas.

Después de 45 días (naturales) de terminado el servicio Masstech no se hace responsable del resguardo de los instrumentos proporcionados para la calibración. Lo anterior aplica para los instrumentos que se mandan a Masstech para su calibración.

Usted puede conocer nuestro proceso de atención de quejas al visitar nuestra página de internet www.masstech.com.mx en la sección de contacto.

Cañitas No. 25, Colonia Popotla, C.P. 11400, Miguel Hidalgo, CDMX
Tel. 53593671 / 53594981 / 53595356 / 53585653 Lada sin costo: 01 800 6278324
e-mail general: masstech@prodigy.net.mx