

Colmetro S.A.S. establece las condiciones comerciales aplicables a la prestación de nuestros servicios; se considerará que el cliente acepta las siguientes condiciones comerciales al aprobar la oferta.

CONDICIONES DE SERVICIO

Los servicios prestados por COLMETRO S.A.S, se realizarán teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

APROBACIÓN

- El servicio debe ser aprobado por medio del envío *F-074 Solicitud de servicio* o del ingreso de datos por medio del software dispuesto para la solicitud.
- La aceptación del instrumento no garantiza su conformidad metrológica.
- Se recomienda que los clientes sometan los instrumentos a un mantenimiento y/o ajuste previo, siempre que el equipo lo permita.
- Es responsabilidad del cliente asegurar el correcto funcionamiento del instrumento.
- Los equipos deben estar limpios y en perfecto estado antes de iniciar el servicio así se informará al cliente y si es necesario se cotizará la limpieza y revisión.
- Si los equipos cuentan con un software, este se debe enviar junto con los accesorios requeridos por el mismo.
- Para equipos electrónicos, el cliente debe suministrar todos los accesorios necesarios para el funcionamiento del equipo, como cargador, manual/instructivo, baterías nuevas, cables, software, entre otros.
- Los ajustes de instrumento deben ser autorizados mediante la solicitud del servicio, y debe suministrar el límite de control, el manual del instrumento. El ajuste no garantiza la corrección total de las desviaciones del instrumento.

Nota: Ningún servicio será programado sin aprobación previa.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y PROGRAMACIÓN

- Los tiempos de entrega de instrumentos y certificados se establecen conforme a:

	PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO	ENTREGA DEL EQUIPO	EMISIÓN DEL CERTIFICADO
LABORATORIO	No aplica, a menos de que se pacten condiciones especiales con el cliente	5 días hábiles, a partir de la recepción de los instrumentos.	6 a 8 días hábiles, a partir de la recepción de los instrumentos
INSTALACIONES DEL CLIENTE	Se pacta de común acuerdo con el cliente, las condiciones.	No aplica	3 a 5 días hábiles, a partir de la finalización del servicio.

Nota: Los tiempos de entrega de los equipos y certificados pueden variar según el tipo de servicio, cantidad de equipos y puntos requeridos.

- Los horarios y fechas para programación de servicios realizados en sitio serán acordadas con comercial según la disponibilidad del cliente y el laboratorio.
- Los instrumentos recibidos sin información completa serán clasificados como "EN ESPERA". El conteo de días hábiles iniciará únicamente cuando: El instrumento esté físicamente en las instalaciones del laboratorio y el cliente proporcione toda la información requerida para la emisión del certificado.
- Si el instrumento y la información llegan antes de las 12:00 horas, el tiempo de entrega inicia el mismo día hábil; de lo contrario, el conteo inicia a partir del siguiente día hábil.
- Colmetro NO se compromete al desmonte de los instrumentos, el cliente debe disponer del personal adecuado para realizar esta actividad o enviarlos desmontados según aplique.
- Para los servicios realizados en las instalaciones del cliente se debe: garantizar las condiciones de operación y seguridad y designar a una persona responsable y competente para coordinar la entrega y recepción del servicio del instrumento.
- La solicitud de programación de servicios en sitio podrá ser rechazada o cancelada sin previo aviso si el cliente omite o no envía la información requerida con al menos 1 día hábil de antelación a la fecha pactada inicialmente.
- Los requisitos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (HSE) deben ser informados con mínimo 4 días hábiles de anticipación.

Nota: Colmetro S.A.S. no asume responsabilidad por los equipos "en espera". Estos equipos se conservarán por un máximo de 30 días. Una vez transcurrido este plazo, es responsabilidad exclusiva del cliente resolver la situación o recoger el equipo. Cualquier reclamación por daños o pérdidas de equipos después de 60 días de la notificación se considerará inadmisibles por parte de Colmetro S.A.S.

INFORMACIÓN PARA EMISIÓN DE LOS CERTIFICADOS

- La información de los instrumentos dispuesta en la solicitud de servicio será verificada durante la prestación del servicio y será actualizada si se requiere.
- Los equipos deben contar con una identificación clara (serie/código interno), de no traer esta información el laboratorio asignará serie para su identificación.
- Los campos no diligenciados se completarán con la información verificada en el instrumento o se registrarán como "NO PORTA".
- Si el informe o certificado va dirigido a una persona o empresa diferente al emisor de la orden de compra o solicitante del servicio, se debe informar por escrito solicitud de servicio.
- El cliente debe especificar el rango o puntos de calibración o ensayo necesarios para su instrumento, o si estos no son especificados, se realizará la calibración o ensayo en el rango o puntos sugeridos por el laboratorio.

MODIFICACIONES AL SERVICIO

- Cualquier modificación posterior a la aprobación comercial solo será aceptada antes de la ejecución y debe solicitarse por correo electrónico o WhatsApp al asesor comercial.
- En caso de que el cliente decida modificar las condiciones del servicio una vez que el instrumento esté siendo intervenido, se aplicará un cargo adicional por cada punto modificado.
- Para los servicios prestados por el laboratorio no aplican garantía.

ENTREGA DE INSTRUMENTOS

- Colmetro S.A.S. recoge ni entregar instrumentos sin acuerdo previo.
- El costo del transporte corre por cuenta del cliente o comercializador.
- El servicio de embalaje y envío de instrumentos se realizará de común acuerdo con el cliente, quien exonera a Colmetro de cualquier responsabilidad por daños o pérdidas que puedan ocurrir durante el transporte fuera de las instalaciones.
- La firma de *F-070 Orden de servicio* la cual corresponde a la entrega de los instrumentos se considerará como una recepción satisfactoria, eximiendo a Colmetro de cualquier responsabilidad sobre los mismos.
- El horario de trabajo es de lunes a jueves de 7:00 a 17:00, y viernes de 7:00 a 16:00 los días festivos no se labora.
- En caso de no llegar a un mutuo acuerdo entre las dos partes sobre el servicio prestado se anulan los certificados y stickers.

PRECIOS

a. Los precios serán de acuerdo con la lista de precios, cantidades y acuerdos especiales que en ella estén especificadas.

COSTOS ADICIONALES

Para la prestación de los servicios prestados por Colmetro S.A.S., se aplican los siguientes costos adicionales:

Ajuste de Instrumentos: Si el cliente solicita ajustes a un instrumento durante el proceso y el instrumento lo permite, se aplicará un costo adicional. El valor exacto depende del tipo de ajuste requerido.

Nota: Colmetro solo realiza ajuste a pesas patrón contemplando los errores máximos permitidos en el referente normativo NTC 1848 y ASTM

Declaración de conformidad: La declaración de conformidad con una especificación o norma para el ensayo o calibración, se deben definir claramente la especificación o la norma y la regla de decisión. La regla de decisión seleccionada se debe comunicar y acordar con el cliente, a menos que sea inherente a la especificación o a la norma solicitada.

Nota: Para los servicios que incluyan declaración de conformidad, el costo total deberá ser cancelado, independientemente del resultado del ejercicio realizado del instrumento o instrumento evaluado.

Desplazamiento del personal técnico: Para la prestación de servicios en sitio (fuera y dentro de Bogotá), se cargará al cliente los costos correspondientes al desplazamiento de los técnicos.

Servicios fuera de horario laboral: Los servicios realizados en domingos, festivos y horas extraordinarias tendrán un costo adicional a convenir con el asesor comercial.

Visitas Fallidas: En caso de que una visita programada en sitio no pueda realizarse debido a condiciones operativas, daño del instrumento u otras circunstancias que impidan la ejecución del servicio, se aplicará un cargo adicional.

Envío de Certificados: La emisión de certificados adicionales o cambios solicitados después de la emisión inicial del certificado tendrán un costo adicional.

Recolección o Envío de Instrumentos: Si Colmetro S.A.S. se compromete a recoger o entregar instrumentos fuera de los términos estándar acordados con el cliente, se aplicará un cargo adicional por este servicio.

Otros Servicios Específicos: Cualquier otro servicio no contemplado anteriormente y que requiera un costo adicional será especificado en esta tabla junto con el monto correspondiente.

ENTREGA DE CERTIFICADOS

1. La entrega de certificados está sujeta a los acuerdos establecidos con el área comercial y a la modalidad de pago correspondiente.
2. Los certificados se emitirán en formato digital y enviados por correo electrónico, en formato PDF firmado electrónicamente para asegurar su validez.
3. Los cambios solicitados por el cliente después de la emisión del certificado tendrán un costo adicional y serán entregados en un plazo máximo de 5 días hábiles después de recibir la solicitud. Estos cambios pueden ser solicitados mediante correo electrónico dirigido al asesor comercial.
4. Las reclamaciones se aceptarán dentro de un plazo máximo de 60 días calendario después de la emisión del certificado.

COMUNICACIONES

Las comunicaciones se deben realizar por medios escritos sea correo electrónico o WhatsApp con el asesor comercial asignado.

MÉTODOS DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los métodos de ejecución de los servicios de Colmetro S.A.S. pueden ser consultados en la página Web de Colmetro. [Home | COLMETRO SAS](#)

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Si el cliente requiere una declaración de conformidad y/ regla de decisión en la calibración o ensayo de sus instrumentos se debe especificar en la solicitud de servicio. [Home | COLMETRO SAS](#)

Nota: La regla de decisión seleccionada debe ser acordada y comunicada por ambas partes (cliente y laboratorio), a menos que esté implícita en la norma solicitada o en los documentos de referencia utilizados por el laboratorio. Es responsabilidad del cliente comunicar esta regla de decisión a su cliente final (si aplica) e informar al laboratorio sobre cualquier novedad.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para dar cumplimiento con la ley estatutaria 1581 de 2012 la información aquí suministrada está sometida a tratamiento de base de datos; al aceptar las ofertas comerciales, el cliente manifiesta su consentimiento voluntario, previo, explícito, informado e inequívoco para que Colmetro S.A.S. pueda tratar sus datos personales con fines relacionados con el alcance de las ofertas y condiciones comerciales, especialmente

para fines legales, contractuales y misionales del laboratorio. Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información del cliente según lo establecido en el acuerdo de confidencialidad, excepto en los casos en que la ley lo requiera o las disposiciones contractuales lo autoricen para revelar información confidencial.

Para más información, consulte nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y Confidencialidad de la Información. [Home | COLMETRO SAS](#)

RECEPCIÓN DE QUEJAS

El cliente puede remitir sus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos a:

Correo electrónico: calidad@colmetro.com o correos electrónicos de nuestro instrumento comercial.

Página web: [Home | COLMETRO SAS](#)

Entrega del servicio: Por medio de la entrega del servicio en el formato *F-070 Orden de servicio*.

Una vez recibida la queja, el proceso que recibe la solicitud la remite al director Calidad, quien notificará el recibido mediante un consecutivo, la solicitud se someterá a validación de acuerdo con su pertinencia, para que sea admitida, analizada, evaluada, tratada y cerrada oportunamente, se seguirán los lineamientos del procedimiento que tratamiento de quejas.

Nota: El laboratorio debe cooperar con los clientes o con sus representantes para aclarar las solicitudes de los clientes y realizar seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado.

CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Al aceptar las ofertas comerciales, el cliente manifiesta su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco para que Colmetro S.A.S. trate sus datos personales con fines relacionados con el alcance de dichas ofertas y condiciones comerciales, especialmente con propósitos legales, contractuales y misionales de la compañía.

Colmetro S.A.S. se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información del cliente, conforme a lo establecido en el acuerdo de confidencialidad, salvo en los casos en que la ley lo exija o las disposiciones contractuales permitan su divulgación.

El laboratorio es responsable de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la ejecución de sus actividades. Asimismo, deberá informar al cliente, con antelación, sobre cualquier información que se pretenda poner a disposición del público. Exceptuando la información divulgada por el propio cliente o

aquella cuya publicación haya sido acordada entre las partes (por ejemplo, para responder a quejas), toda la información se considerará de propiedad del cliente y, por tanto, confidencial.

La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al mismo (como personas que presentan quejas u organismos regulatorios) también será tratada de forma confidencial entre el laboratorio y el cliente. El proveedor de dicha información se mantendrá en reserva y no será revelado al cliente, salvo que exista un acuerdo expreso con dicha fuente.

Para más información, consulte nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y Confidencialidad de la Información, disponible en: [Home | COLMETRO SAS](#)

ACEPTACIÓN DE PROPUESTA COMERCIAL

Al aceptar y formalizar la prestación del servicio, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad las condiciones comerciales aquí establecidas. Asimismo, se compromete a cumplir con todos los requisitos técnicos, logísticos y de información necesarios para la adecuada ejecución del servicio.

Esta aceptación constituye un acuerdo legalmente vinculante entre las partes, en el que el cliente autoriza expresamente el tratamiento de sus datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos de Colmetro S.A.S., y se compromete a proporcionar acceso a sus instalaciones y equipos a los evaluadores designados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, cuando sea requerido para fines de testificación de las actividades de evaluación de la conformidad realizadas por Colmetro S.A.S. Cualquier incumplimiento por parte del cliente respecto a estas disposiciones podrá disponer de acuerdos legalmente ejecutables con su cliente.

COLMETRO S.A.S. no autoriza a sus clientes en ninguna circunstancia, el uso del símbolo de acreditación ONAC en su documentación, como presentaciones, tarjetas, cotizaciones página web y otros. Si requiere información adicional, no dude en contactarnos.

ANEXO - ESPECIFICACIONES POR MAGNITUD

Las siguientes condiciones describen los escenarios técnicos óptimos para la correcta ejecución de los servicios prestados por COLMETRO S.A.S. El cumplimiento de estas condiciones permite: Evitar reprocesos o reprogramaciones, Optimizar los tiempos de servicio.

En caso de que alguna condición no se cumpla, el laboratorio informará al cliente para evaluar conjuntamente la viabilidad técnica del servicio, posibles limitaciones o ajustes al alcance, conforme a ISO/IEC 17025.

INSTRUMENTO	CONDICIONES
PESAS	- Las pesas en alambre o lámina se recomiendan que conserven su forma original, sin deformaciones visibles. - Las pesas cilíndricas deben encontrarse libres de oxidación, rayones profundos o deterioro de las cámaras de ajuste. - Las pesas en fundición gris se recomiendan que conserven un buen estado de pintura, sin corrosión avanzada ni daño o cámaras de ajuste deterioradas que no permitan su ajuste. <i>Nota: En caso de que alguna pesa presente desviaciones respecto a estas condiciones, el laboratorio informará al cliente para: Evaluar la calibración bajo condición conocida, o ajustar el alcance del servicio, dejando la observación correspondiente en el certificado, si aplica.</i>
INSTRUMENTOS DE PESAJE DE FUNCIONAMIENTO NO AUTOMÁTICO (BALANZAS Y BÁSCULAS)	- El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación durante la aplicación y retiro de cargas. - El equipo debe encender correctamente y permitir su operación normal. - Se recomienda que el instrumento esté instalado sobre superficies firmes, niveladas y en ambientes controlados (sin corrientes de aire, vibración o polvo excesivo). - Para los servicios prestados de básculas de alta capacidad, el cliente debe suministrar la carga sustituta y que esta sea similar a la carga patrón, de no ser así, se debe tener en cuenta que se generará una dispersión mayor en los datos. - Para los servicios prestados de básculas de alta capacidad el cliente debe suministrar un instrumento mecánico (cargador o montacargas) para movilización de cargas y/o pesas patrón.

INSTRUMENTO	CONDICIONES
	Para el alquiler de las 30 toneladas se debe tener en cuenta lo siguiente: - Las masas no se pueden mojar y el almacenamiento debe ser en un lugar cubierto. - No se debe dejar caer ningún objeto sobre las mismas. - Se debe tener cuidado especial en el manejo de las pesas con el montacargas, tanto para el traslado como para el almacenamiento y el mismo servicio - El costo del alquiler del montacargas para el cargue y descargue de las pesas es exclusiva responsabilidad de la empresa contratante. - Durante el cargue y el descargue de cada pesa se debe evitar: arrastrar las masas y golpearlas contras otras pesas o superficies. - El vehículo de transporte debe ser tipo planchón con carpa para cubrimiento de las masas. <i>Nota: Para básculas y balanzas, el cliente debe garantizar que el instrumento se encuentre en su lugar de uso, limpio y disponible para la calibración. Si la calibración se realiza en una ubicación distinta o el instrumento es trasladado posteriormente, el cliente asume el riesgo de que la calibración pueda verse afectada o invalidada por diferencia en la aceleración de la gravedad local, variación en las condiciones ambientales o por condiciones mecánicas y térmicas durante el transporte.</i>
TEMPERATURA / HUMEDAD RELATIVA	- El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación durante el servicio. - El equipo debe encender correctamente y permitir su operación normal. - En termómetros de líquido en vidrio el capilar del líquido emergente presente algún tipo de separación (burbujas) o impurezas dentro del mismo. - En equipos digitales, el display debe mostrar la indicación de forma clara y completa. - En instrumentos analógicos, la escala debe ser legible y la aguja debe desplazarse libremente. - Los sensores y cables deben encontrarse en buen estado físico, sin deformaciones ni daños visibles. - Para los servicios en sondas de temperatura se deben hacer llegar su correspondiente indicador. - Si el indicador tiene más de un canal de medición se debe identificar el canal que se va a calibrar. <i>(Nota: Si se requiere calibrar en más de un canal el servicio tiene un costo adicional.</i>

INSTRUMENTO	CONDICIONES
	- Se recomienda Identificar el intervalo de operación del instrumento. - Se debe enviar software y y/o interfaz para la descarga de los datos si el instrumento lo requiere. - Los instrumentos que cuentan con sonda interna (IN) y externa (OUT), se recomienda confirmar con cuál de las dos sondas se va a reportar en el certificado o si en su defecto se debe realizar calibración para los sensores. - Para termómetros de contacto se debe informar el diámetro y longitud del bulbo previo a la calibración, la omisión o desconocimiento de esta información no permitirá la adecuada programación del servicio.
MEDIOS ISOTÉRMICOS	- El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación durante el servicio. - El equipo debe contar con un indicador y encender correctamente y permitir su operación normal. - Se debe determinar su volumen útil de trabajo. - Se debe identificar el sistema de circulación si aplica (Convexo o forzado) - Se recomienda definir si el servicio se requiere la calibración con carga o sin carga. - Disponibilidad de la ficha técnica y manual de operación del instrumento. - No se aceptarán los instrumentos que tengan problemas a la hora de encender. - Los bloques de pozo seco deben tener su propio inserto para la ubicación adecuada de los sensores. - Los baños térmicos deben indicar y/o contener su propio líquido termostático. - Los instrumentos deben contar con la hermeticidad requerida (puertas o empaques en mal estado) - Los instrumentos que apliquen deben tener la válvula de seguridad en buen estado. <i>Nota: Cuando el cliente solicite incluir la prueba del efecto de carga en la calibración o caracterización, este debe suministrar la carga usual del instrumento.</i> <i>Para termoreactores y bloques se realiza la calibración o caracterización a un orificio, si el cliente requiere varios orificios, estos cuentan como servicio adicional.</i>

INSTRUMENTO	CONDICIONES
INSTRUMENTOS MEDIDORES DE PRESIÓN	- El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación durante el servicio. - El equipo debe encender correctamente y permitir su operación normal. - La clase de exactitud mínima de los instrumentos medidores de presión se reporta teniendo en cuenta el alcance acreditado. - Los instrumentos deben encontrarse libres de fugas visibles (glicerina, fluido de proceso) - En instrumentos analógicos, la aguja debe retornar a cero y presentar desplazamiento libre. - Los diferenciales de presión de columna de líquido deben contener un buen nivel del líquido para garantizar una buena lectura de la indicación. - El cliente debe indicar el tipo de medio medido (gases, líquidos, agua) y el entorno de calibración (industrial, laboratorio, campo, entre otros).
INSTRUMENTOS VOLUMÉTRICOS	- En equipos accionados por pistón, el mecanismo debe operar de forma fluida y sin obstrucciones. - Las lecturas digitales deben ser legibles. - En instrumentos de vidrio, se recomienda ausencia de fisuras, rupturas u obstrucciones. - Para aceptar el ingreso de los instrumentos se deberán tener en cuenta aspectos generales como: estado de los pulsadores, estado de la escala de medida, material contaminante u obstrucciones internas, cantidad de puntas, limpieza de los instrumentos y entre otros aspectos que puedan afectar la correcta funcionalidad del instrumento. <i>Nota: Para la calibración de instrumentos volumétricos operados a pistón, se requiere de una previa esterilización y/o limpieza del instrumento al igual que las puntas para cada canal cuando son micropipetas, de no ser entregadas éstas generarán un cobro adicional.</i>
INSTRUMENTOS Y MAQUINAS DE FUERZA	- El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación durante el servicio. - El equipo debe encender correctamente y permitir su operación normal. - Las celdas de carga deben estar libres de fisuras o golpes visibles. - Los cables y conexiones eléctricas deben encontrarse en buen estado.

INSTRUMENTO	CONDICIONES
INSTRUMENTOS DE PAR TORSIONAL	• El instrumento debe presentar estabilidad en la indicación el servicio. • El equipo debe encender correctamente y permitir su operación normal. • El instrumento debe presentar buen estado físico general. • Los mecanismos de ajuste y bloqueo deben funcionar correctamente.