Para servir con la calidad que le caracteriza, Conamet ha dispuesto los siguientes **Términos y Condiciones** para contratar sus servicios. Al contratar, Conamet entiende que fueron leídos y entendidos; y no se hace responsable por los efectos derivados de la omisión de la lectura de los mismos y los aplicará con el rigor correspondiente.

CAPITULO 1: ASPECTOS COMERCIALES

Para que un servicio sea ordenado, ya sea en sitio o en laboratorio, es imperativo contar con:

a) Cotización u oferta: Todo servicio debe pasar por un proceso de cotización, contrato o convenio y, su aceptación explícita. Conamet estudiará la necesidad del cliente, sus características, la capacidad para satisfacerla y, responderá con una cotización formal u oferta acorde a esta. *(Se recomienda proveer fotos, videos, ficha técnica y manual del instrumento para aumentar el entendimiento de la necesidad a resolver, así como las probabilidades de éxito para satisfacerla)*

- Los precios se aplican teniendo en cuenta la cantidad de equipos y de ser aprobada la totalidad de la propuesta.
- Los servicios de mantenimiento serán contratados con un proveedor externo, no los realiza directamente Conamet.
- Los servicios de calibración que se encuentran fuera de nuestro alcance de acreditación, se prestan como servicio no acreditado.

b) Soporte de pago: Para los clientes nuevos y/o clientes que cuentan con crédito que están en cartera. *(Los clientes con crédito han de sanear sus deudas acordes a las condiciones establecidas al momento del otorgamiento de dicho crédito; Conamet se reserva el derecho de prestar servicios a clientes con mora en sus pagos)*

- El soporte de pago ha de ser remitido a soportedepago@conamet.com y al correo de su comercial a cargo.

c) Orden de compra y/o contrato: Para los clientes que cuentan con crédito y/o convenio la cual, deberá ser remitida a su comercial a cargo. Donde se definen las características y alcance del servicio, así como las condiciones del mismo, condiciones generales, de pago y otras.

- En el caso de los clientes que no manejan formato de orden de o contrato dentro de su proceso de compra a proveedores, con él envió del soporte de pago dará por aceptada la oferta enviada, de acuerdo al *Art. 854. Aceptación tácita en la propuesta* del Código de comercio de Colombia, Decreto 410 de 1971 de la república de Colombia.

d) Formato FG-108 Solicitud información del cliente: El formato FG-108 debe enviarse completo, detallado y debidamente diligenciado; también fotos, videos, ficha técnica y/o manual del instrumento según corresponda. Esta información debe incluir: Marca, modelo, serial del equipo y demás características que ayuden a su debida identificación.

- El certificado se emite con la información del FG-108 tal cual como la presenta el cliente. El laboratorio no se hace responsable por errores generados derivados de la omisión del diligenciamiento de este documento, un diligenciamiento parcial o, un diligenciamiento con errores de cualquier tipo.
- En caso de requerir que CONAMET S.A.S., proporcione una declaración de conformidad sobre el resultado de calibración, debe relacionar el criterio de aceptación del instrumento mediante el formato FG-108 "Solicitud del cliente", previo a la ejecución del servicio.

e) Identificación legal de la empresa: El RUT correspondiente y actualizado.

f) Autorización de calibración: El proceso de calibración se autorizará y sus días hábiles empezarán la cuenta si, y sólo si, sean provistos los 4 literales: a), b), c) y d) a plenitud; así como lo mencionado en el **Capítulo 3.** No incluye los tiempos por procesos logísticos o confirmaciones de pago.

- El tiempo de entrega puede variar dependiendo de la cantidad equipos y programación de nuestro laboratorio, en tal caso se informa el tiempo estimado de entrega del servicio.

g) Garantía: Los resultados obtenidos se derivan del momento y condiciones bajo las cuales se realiza la actividad de calibración, por ende, este no tiene garantía con base en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor Título 3 Capítulo 1 Articulo 7.

h) Gastos de viaje: Cuando son servicios fuera de Bogotá, se debe programar con mínimo 10 días hábiles de anticipación, (según disponibilidad) los precios, están sujetos a cambios y modificaciones permanentes.

CAPITULO 2. COBROS ADICIONALES AL SERVICIO

El cliente debe garantizar la disponibilidad total de los equipos en la fecha y hora programada para el servicio de calibración para evitar sobrecostos por reprogramación de los mismos.

Toda vez que un instrumento llegue al laboratorio, o se disponga metrólogos en sitio, Conamet cobrará el servicio independientemente de los resultados obtenidos y, hará el cobro de las gestiones administrativas y logísticas, que se conllevan para determinar si un instrumento es apto o no para calibración. Es por eso que es mejor para las organizaciones contar con toda la información posible desde antes de que suceda el servicio y evitar cualquier sobrecosto.

Ítem	Servicio	Descripción	Valor
1	**Visita fallida del servicio en sitio**	El cliente debe garantizar las condiciones necesarias para la prestación del servicio programado en sitio, En caso de que el servicio no pueda llevarse a cabo debido a que las condiciones no se cumplen, y nuestro técnico asistió a las instalaciones del servicio, se le cobrará el costo de la visita fallida por gestiones administrativas y logísticas.	50 % + IVA del total del servicio
2	**Cancelación de servicio cuando se ha gestionado vuelos y/o desplazamientos**	Los servicios programados y autorizados por el cliente en sitio, que no se puedan realizar por disponibilidad de los equipos, disponibilidad del cliente y/o eventos ajenos al laboratorio, se cobrará el desplazamiento de equipos y/o personal, y viáticos.	100 % + IVA del total de los gastos logísticos
3	**Equipos de electroquímica (Potenciómetros y conductívimetros) No aptos de calibración**	Si es intervenido un instrumento de pH o Conductividad y este no es apto de calibración, se realiza cobro debido al uso de soluciones químicas, por lo cual se recomienda enviar estos equipos con previo mantenimiento.	75 % + IVA adicional del costo del servicio por cada equipo

4	**Ajuste de equipos calibrados en laboratorio**	El ajuste se realiza siempre y cuando el equipo lo permita. Al realizar el ajuste no se garantiza que el equipo corrija la totalidad de la desviación.	75% + IVA adicional del costo del servicio por cada equipo.
5	**Ajuste de equipos calibrados en sitio**	Si en la prestación del servicio el equipo presenta errores altos o fuera de tolerancias y el cliente desea el ajuste, deberá informar a la comercial la solicitud para que sea aprobado el servicio y hacer modificación a la oferta y/o contrato. El ajuste se realiza siempre y cuando el equipo lo permita. Al realizar el ajuste no se garantiza que el equipo corrija la totalidad de la desviación.	75% + IVA adicional del costo del servicio por cada equipo.
6	**Servicio Express**	Servicio de manera prioritaria y en menor tiempo establecido por el laboratorio y/o en sitio. Para solicitar este servicio se requiere de la revisión de la capacidad del laboratorio y/o personal para garantizar la ejecución de este servicio.	70 % + IVA del valor de la calibración del equipo
7	**Correcciones o suplementos de certificados**	Por información no suministra o mal registrada en el FG-108; dichos documentos tendrán un costo adicional el cual será asumido por el cliente y serán entregados en un lapso no mayor a 6 días hábiles después de la solicitud.	$45.000 unidad + IVA
8	**Impresión de certificados - Estampillas**	Si el cliente desea la impresión de certificados y/o estampillas por perdida o daño.	$ 10.000 unidad + IVA
9	**Declaraciones de conformidad**	Conamet S.A.S. **NO** realiza declaración de conformidad en los certificados. Cuando el cliente requiera una declaración de conformidad con una especificación o norma para la calibración **(pasa/no pasa, dentro de tolerancia/fuera de tolerancia),** el cliente debe hacer la solicitud por escrito, dando los parámetros bajo los cuales se debe emitir el parámetro de conformidad.	25 % + IVA adicional del costo del servicio por cada equipo
10	**Costo día de trabajo día sábado**	Los servicios de calibración programados y solicitados por el cliente para día sábado.	$ 680.000 + IVA por cada técnico

11	**Costo día de trabajo día domingo / festivo**	Los servicios de calibración programados y solicitados por el cliente para día domingo o festivo.	$ 810.000 + IVA por cada técnico
12	**Costo hora de trabajo adicional o tiempos Stan-by**	Si en la prestación del servicio se presentan retrasos por motivos ajenos a Conamet S.A.S.; o el cliente requiera la intervención de los equipos en horarios adicionales debido a su operación se cobrará un recargo por hora.	$ 150.000 + IVA por hora y por técnico
13	**Costo de baterías , pilas o fusibles**	Si un equipo no cuenta con baterías, pilas o fusibles Conamet S.A.S. podrá ofertarle este consumible previamente con la autorización del cliente.	De acuerdo a tipo y cantidad necesaria.

CAPÍTULO 3. ASPECTOS TÉCNICOS

a) **Recepción de equipos**: El instrumento pasa por un proceso de recepción que no determina la aptitud del mismo para calibración. Esto solo sucede cuando se hace su proceso metrológico. El cliente debe asegurar el correcto funcionamiento del equipo a calibrar; se recomienda a todos los clientes inspeccionar y revisar previamente el desempeño de los equipos entregados o programados para calibración, ya que el usuario del equipo es la persona responsable de informar cualquier novedad antes de enviar un equipo para calibración.

- Si un instrumento no es apto para calibración, Conamet aplicará lo dispuesto en el **Capítulo 2.**

- **Dirección de entrega y recogida de equipos:** La recepción y entrega de equipos se realiza en la Carrera 68C No. 68A-20, barrio Bellavista Occidental, en la ciudad de Bogotá D.C. Para la entrega de equipos se debe confirmar el día y la hora antes de dirigirse a nuestras instalaciones, de esta manera poder brindarles una mejor atención.

b) **Horario de trabajo:** El horario de atención al cliente es:
Atención al cliente: De lunes de 07:00 am a 4:00 pm, martes a viernes de 07:00 am a 5:00 pm **Recepción de equipos:** De lunes a viernes 07:00 am a 12:00 m. **Entrega de equipos**: De lunes de 07:00 am a 4:00 pm, martes a viernes de 07:00 am a 5:00 pm

c) **El FG 07:** Cuando Conamet recibe un equipo, se emite el formato FG 07 y se entrega al cliente. Para que el cliente reciba nuevamente su equipo, este formato deberá ser devuelto a Conamet para su correcta identificación. Conamet no se responsabiliza por las consecuencias generadas por la omisión de la entrega de este documento.

La información registrada en la recepción corresponde a una inspección inicial de los ítems de calibración y en el laboratorio antes del proceso de calibración se realizará una segunda inspección donde se corroborarán las desviaciones de las condiciones especificadas, garantizando que dichas desviaciones se registren y se informen al cliente.

d) **Estado de un equipo**: Ya sea un instrumento nuevo o antiguo, este debe estar limpio y dispuesto para calibración, con sus respectivos accesorios para correcto funcionamiento tales como: Baterías cargadas, fusibles, fuentes de poder, interface, cables, software, puntas plásticas, indicador, sensor, y demás elementos

que correspondan. Es responsabilidad del cliente realizar las labores de ajuste y mantenimiento de sus equipos previos a la calibración.

e) **Configuraciones, conexiones y otros:** El instrumento debe ser entregado debidamente conectado y configurado para su calibración. Conamet NO realiza configuraciones, ni conexiones de alimentación de voltaje.

f) **Envío de puntas para calibración de pipetas de pistón:** Para la calibración de pipetas de pistón, se solicita que el cliente envíe y suministre las puntas que utiliza habitualmente con el equipo, dado que estas forman parte integral del sistema de dispensación y afectan directamente las especificaciones metrológicas del instrumento. En caso de no suministrar dichas puntas y con la aprobación de la oferta el cliente autoriza a Conamet utilizar las puntas disponibles en el laboratorio. Bajo esta condición, Conamet no se hace responsable por posibles desviaciones en el desempeño del instrumento que puedan originarse por el uso de puntas diferentes a las empleadas durante la calibración.

- **Nota Importante:** Para la calibración de pipetas a pistón, agradecemos suministrar **diez (10) puntas por cada equipo**. En el caso de equipos multicanal, se deberá entregar **diez (10) puntas por cada canal**.

g) **Entrega y recogida de equipos**: Es responsabilidad del cliente recoger y/o enviar sus instrumentos. Conamet no cuenta con este servicio; no se hace responsable por el estado de los instrumentos enviados y/o recogidos por transportadora, incluyendo los de vidrio; ni se hace responsable de instrumentos después de que estos han salido de sus instalaciones.

- Tampoco se hace responsable por instrumentos o accesorios, después de 60 días de realizado y notificado la finalización del servicio contratado; después de este tiempo se entenderá como abandono.

- Si el cliente no retira en la fecha indicada el o los instrumentos entregados a CONAMET para servicio, CONAMET en ejercicio de lo dispuesto en la ley 1480 de 2011 y Decreto 1413 de 2018, estará en la facultad de realizar los cobros respectivos de bodegaje y los demás a los que haya lugar.

- El día de llegada del equipo no cuenta como día hábil dentro de los tiempos de entrega.

h) **Embalaje de equipos**: El equipo debe ser enviado al laboratorio con un embalaje que asegure su protección ante golpes y factores que puedan comprometer la integridad del equipo. Algunas recomendaciones: los equipos de material de vidrio enviados al laboratorio (termómetros de líquido en vidrio, densímetros, pipetas, buretas, entre otros), deben ser embalados de la siguiente manera:

- Serán envueltos de forma cuidadosa e individual en papel seda, preferiblemente blanco, después se envuelve en una bolsa de polietileno con burbujas de aire, se empaca cuidadosamente en tubos de PVC, luego en la caja exterior y ésta debe ser rellenada con material tipo icopor o papel para absorber cualquier golpe y posteriormente sellada con sus respectivos rótulos de delicado.
- Si el cliente considera otras herramientas que garanticen la conservación del equipo en el transporte la puede usar.

i) **Manejo de instrumentos y daños:** Conamet cuenta con la infraestructura, instalaciones y condiciones adecuadas para evitar el deterioro, la pérdida o el daño de los ítems de calibración, durante la recepción, almacenamiento, manipulación durante la calibración y entrega de los mismos; el laboratorio no se responsabiliza por el daño a equipos durante el proceso de calibración, cuando el resultado directo del daño,

es un defecto o falla de fabricación o es un defecto con el que venía el equipo antes de su recepción; cuando exista alguna novedad que impida el proceso o una novedad de apariencia física alterada, se informara al cliente inmediatamente teniendo en cuenta que dicha novedad será informada por parte del metrólogo que se encuentre realizando el proceso de calibración.

j) **Almacenamiento de equipos bajo condiciones específicas:** Si el equipo a calibrar requiere ser almacenado o acondicionado bajo condiciones ambientales específicas, el cliente deberá informarlas previamente a la recepción del ítem, para que sean evaluadas por dirección técnica y se determine si es posible asegurarlas en el laboratorio.

k) **Bioseguridad y Covid 19:** El personal que entregue o recoja equipos en las instalaciones de Conamet, debe dar cumplimiento al protocolo de bioseguridad, hacer lavado o desinfección de manos, y hacer uso del tapabocas. Cuando el cliente requiera prueba de covid-19 o PCR, para el ingreso de la persona que realiza el servicio, este valor será adicional a la oferta emitida.

l) **Logística de trabajos en sitio:** Para los trabajos en sitio, se ha de cooperar entre organizaciones en la logística (Programación de fechas, requisitos para entrar a sitio, riesgos y elementos de protección personal, etc) para celebrar el servicio.

m) **Programación de trabajos en sitio**: La programación de servicios en sitio se hace según disponibilidad y, para los casos de servicios fuera de Bogotá, estos deben solicitarse con al menos 10 días hábiles de anticipación. Los precios están sujetos a cambios permanentes por fluctuaciones de los costos del mercado en cuanto a transporte, hospedaje, alimentación, entre otros.

n) **Acompañamiento en el servicio:** El cliente debe designar a un responsable con la autoridad y el conocimiento amplio y suficiente para acompañar todo el desarrollo del servicio.

o) **Disposición de instrumentos:** Es responsabilidad del cliente disponer debidamente los instrumentos y el sitio donde se calibrarán los mismos en la fecha y hora acordada; así como realizar la labor de mantenimiento, limpieza y ajuste previo a la calibración; de tal manera que los instrumentos estén en óptimo funcionamiento para el servicio.

p) **Disposición del sitio de calibración:** No debe haber obstáculos, mercancía, inventarios ni demás elementos que puedan entorpecer el pleno proceso o poner en riesgo la integridad de los metrólogos; tampoco deben estar en funcionamiento para otro propósito durante la calibración.

q) **Autorizaciones e ingresos a sitio:** También es responsabilidad del cliente gestionar y autorizar la entrada del personal de Conamet a sus instalaciones con el tiempo prudente: Planta, bodega, pozo, almacén, laboratorio, sucursal, zona franca, etc.

r) **Restricciones en sitio:** Conamet no realiza desmontaje y/o montaje de equipos; no realiza trabajos a más de 1.5 m de altura.

Conamet no se responsabiliza por las situaciones derivadas de la omisión del presente Artículo e, inevitablemente, aplicará lo dispuesto en el ***Capítulo 2.***

s) **Ajuste de equipos:** Solo si el cliente lo solicita y, si el equipo lo permite, el servicio de ajuste se realizará. De igual manera, se aclara que el realizar ajuste al equipo, no garantiza se corrija la totalidad de la desviación de indicación del equipo.

t) **Básculas camioneras:** Para la calibración de básculas camioneras, el cliente debe suministrar carga para prepesar o estibas, como también un mínimo de 5 vehículos de diferente pesos y tamaños para la calibración del equipo, de tal forma que garantice llevar el equipo a un peso de aproximado 35 toneladas.

u) **Básculas camioneras de 35 toneladas:** En el caso de calibración de básculas camioneras con 35 toneladas, es necesario disponer durante la ejecución de servicio de un montacargas para el desplazamiento de las pesas de 500 kg cada una, y un camión doble troque cargado.

v) **Pesas de alta exactitud:** Para el caso de calibración de equipos de los clientes (balanzas y masas no normalizadas); Conamet NO prestara el servicio de calibración con pesas patrón clase E_1. Las pesas patrón clase E_1, son de exclusividad para calibración de pesas clase E_2 y equipos de Conamet.

w) **Préstamo de equipos:** El laboratorio no presta al cliente patrones u otros equipos, mientras se calibran los instrumentos del cliente.

x) **Desviaciones al acuerdo:** Cuando existan desviaciones al contrato, el laboratorio notifica inmediatamente al cliente mediante llamada o correo electrónico y re-confirma su aceptación. En caso de presentarse alguna novedad en la realización del servicio en campo, será especificado en el formato FG-30 reporte de servicio. Las novedades de los servicios prestados en el laboratorio, serán notificadas al cliente.

CAPITULO 4: CERTIFICADOS DE CALIBRACION

a) Documentos entregados: Se entrega certificado de calibración en forma digital; a su vez una estampilla con consecutivo de certificado y fecha de calibración. Estos certificados contienen: Descripción del instrumento, procedimiento de calibración, condiciones ambientales, trazabilidad, identificación patrones de referencia, resultados de la calibración, incertidumbre y observaciones.

b) En el certificado de calibración sólo será registrada la identificación que el laboratorio evidencie en el momento de la calibración, en caso de no portar identificación Conamet asignará un código interno.

c) Las novedades de los certificados pueden ser realizadas al correo certificadosdigitales@conamet.com, o comercial@conamet.com.

d) De requerir el certificado en físico, el cliente ha de hacer la solicitud explícita por correo electrónico o en las observaciones del FG-108 o contrato.

e) Certificado de acreditación del laboratorio: este puede ser descargado en el siguiente link https://onac.org.co/certificados/09-LAC-008.pdf.

f) Los duplicados del certificado se pueden solicitar por escrito al correo comercial@conamet.com, especificando el motivo (pérdida del certificado, cambio de razón social, nueva identificación del equipo, etc.) El duplicado tiene un costo de cuarenta y dos mil pesos ($42.000) más IVA por certificado y serán entregados en un lapso no mayor a 6 días hábiles después de la solicitud.

g) Cuando se requiere modificar un informe y/o certificado ya emitido, a este se le asigna el mismo número de certificado seguido del guion medio y el número de modificación, (ejemplo CLQ 2319-1), y se le anexa la leyenda: "Modificación al certificado ###". La modificación a un certificado no conlleva a modificar o emitir una nueva estampilla o sticker de calibración, se conserva la estampilla con el número de certificado ya emitido.

CAPÍTULO 4: CONFIDENCIALIDAD, QUEJAS, RECLAMOS Y TRATAMIENTO DE DATOS

a) **Confidencialidad:** Conamet, salvaguarda la confidencialidad de la información del cliente, obtenida o generada durante sus actividades, independientemente de que se relacione directa o indirectamente con su objeto, excepto cuando sea requerida por ley.

b) **Quejas:** Si desea presentar una queja originada por la insatisfacción en los servicios prestados por Conamet, puede hacerlo diligenciando el formulario en línea ubicado en la página web, también puede enviarla a través del correo electrónico **directorcalidad@conamet.com** o radicarla en nuestra dirección Carrera 68C No. 68A - 20. Para conocer el proceso de atención a quejas dar clic en el siguiente enlace: **https://conamet.com/wp-content/uploads/2022/06/proceso_tratamiento_quejas.pdf**

c) **Tratamiento de datos:** En Conamet disponemos de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales, por eso y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 usted puede ejercer su derecho a conocerlos o suprimirlos diligenciando el formato de autorización o reclamación de tratamiento de datos personales.

Consulte la Política de protección de datos personales https://conamet.com/politicaprivacidad/ Con la aceptación de la cotización autoriza el uso de su información. Si tiene dudas o comentarios, escríbanos a protecciondatos@conamet.com .

Estamos felices de poder servirle. Ante cualquier duda en la aplicación de estos Términos y Condiciones por favor, contáctenos.

Fin del documento

CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Descripción del cambio	Fecha	Responsable
3	Se modifica el horario de atención	2020-05-13	Claudia Peña Director Calidad
4	Se incluye confidencialidad de a información del cliente.	2021-06-18	Claudia Peña Director Calidad
5	Se incluye información sobre proceso y tratamiento de quejas	2022-06-08	Heidy Díaz Asistente de calidad
6	Se actualiza las condiciones comerciales, prestación de servicios en campo, laboratorio y otras declaraciones.	2022-10-24	Heidy Díaz Director de calidad
7	Se actualiza las condiciones comerciales, se modifica el orden de presentación de los términos y condiciones de la oferta y otras declaraciones.	2023-02-13	Heidy Díaz Director de calidad
8	Se modifica el horario de atención, literal C del capítulo 3 aspectos técnicos. Se actualiza literal C del capítulo 1, se incluye observación sobre la Aceptación tácita en la propuesta. Se incluye literal en capítulo 3 aspectos técnicos en cuanto a la notificación por parte del cliente para el almacenamiento de equipos bajo condiciones específicas.	2023-08-01	Heidy Díaz Director de calidad
9	Se complementa acciones de los literales a) recepción de equipos; c) El FG-07; h) manejo de instrumentos y daños, del capítulo 3 Aspectos técnicos.	2023-04-19	Heidy Díaz Director de calidad
10	Se complementa acciones del literal f), del capítulo 3 de aspectos técnicos. Respecto al tratamiento de equipos abandonados.	2025-02-21	Heidy Díaz Director de calidad
11	Se actualizan términos y condiciones del capítulo No.2, cobros adicionales al servicio.	2025-03-20	Heidy Díaz Director de calidad
12	Se incluye literal sobre el envío de puntas para calibración de pipetas de pistón en capítulo 3 aspectos técnicos. Se actualiza horario de atención al cliente, capítulo 3. literal b.	2025-06-26	Heidy Díaz Director de calidad
13	Se actualizan términos y condiciones del capítulo No.2, tabla cobros adicionales al servicio.	2026-01-19	Heidy Díaz Director de calidad