

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tiempos de entrega:

1. La fecha de entrega e inicio del servicio, 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: 2 -5 días hábiles a partir de la recepción de sus equipos en el laboratorio. Este periodo de entrega aplica para un número no mayor a 8 instrumentos. Cantidades mayores están sujetas a periodos de hasta 10 a 15 días hábiles. Previa programación y disponibilidad.
3. Servicio urgente de calibración: Se considera cualquier calibración o reporte entregado en no más de 2 días hábiles, según cantidad de equipos o tipo de equipos.
4. Si requiere fechas específicas de entrega, favor de consultar disponibilidad ANTES de enviar los equipos.
5. La fecha de entrega considera que el instrumento se recoge en nuestras instalaciones, NO CONSIDERA EL ENVIO DE INSTRUMENTOS O INFORMES IMPRESOS A SUS INSTALACIONES.
6. Es indispensable contar con su OC o cotización firmada para programar su servicio.
7. El tiempo de entrega ofrecido para las calibraciones, no contemplan ningún ajuste, mantenimiento o reparación. En caso de que el equipo lo requiera y se pueda realizar nos pondremos en contacto con usted para acordar una nueva fecha de entrega.
8. En caso de presentarse anomalías durante el servicio, se notificará por correo electrónico. Se considera anomalía cuando el/los instrumentos presentan imposibilidad de ejecutar el servicio de calibración. Si el servicio se cancela durante la calibración, nuestra área de servicio al cliente informara el monto por cobrar.
9. Se recomienda verificar el estatus de adeudo de su empresa para evitar atrasos en el envío de sus equipos. Contactar a su representante de atención a clientes.

Acreditación de los servicios ofrecidos

10. Laboratorio de calibración acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (ema a.c.) en las magnitudes de: Dimensional (Mediciones de espesores y Detectores de Fallas por ultrasonido) con base en la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018. Para conocer el alcance completo de estos documentos y los equipos incluidos en cada acreditación, puede consultar nuestra página web: www.llogsa.com ver condiciones técnicas.

11. Los servicios de mantenimiento a equipos no se contemplan en las acreditaciones ya que no son parte de las calibraciones, sin embargo, las mediciones se realizan con instrumentos calibrados.
12. Los servicios de calibración internos que se coticen sin acreditación se indica claramente en la cotización.

Responsabilidades durante la calibración

13. LLOG S.A. DE C.V. no se hace responsable en caso de daños debido a vicios ocultos de los instrumentos durante la calibración.
14. 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, mantenimiento preventivo reparación.
15. En caso de falla o daño de un instrumento o equipo durante el proceso de calibración, LLOG, S.A. DE C.V. no es responsable en ningún caso de perjuicios directos e indirectos. La responsabilidad de LLOG, S.A. DE C.V. es en daños 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 ningún caso la situación del mismo.
16. Si se requiere algún ajuste del instrumento para llevar al equipo dentro de especificaciones y/o tolerancias. Si quiere reporte de calibración antes y después de ajuste se considera el costo de 2 calibraciones más el ajuste.
17. El ajuste no garantiza el restablecimiento de condiciones originales del equipo, en todo caso solo una disminución del error.

Programación del servicio, entrega y recopilación de equipos:

18. Es indispensable recibir con toda la información en los formatos FR-71-01 y FR-71-03 , incluyendo:
 - Datos de facturación (incluyendo método de pago y cuenta)
 - Datos del informe de calibración, (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.

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

19. El equipo deberá estar perfectamente identificado de forma única (por ejemplo: No° de serie, ID, etc.) de no ser así, el personal de LLOG, S.A. DE C.V. le solicitará que se asigne una identificación o código para la elaboración de informes y etiquetas y su autorización para colocarla en el equipo de forma indeleble.
20. Se recomienda que el equipo este acompañado de su manual de operación y accesorios como: fuente de poder, cables, software, conexiones, batería con carga óptima. Para no extender el tiempo de entrega en caso de necesitarse.
21. Diagnóstico: La revisión de los instrumentos se realiza por un técnico especializado dentro de los primeros días contados a partir de la recepción del instrumento. En caso de contarse anomalías, vicios y/o daños ocultos en el instrumento o que no pueda realizarse la calibración por causas ajenas a LLOG, S.A. DE C.V. se le notificará por escrito y el cliente será responsable de recuperarlo, repararlo o volverlo a enviar y los costos generados correrán por su cuenta.
22. Para proceder a la entrega y/o envío de los equipos e informes, deberá haberse realizado la factura o enviado su orden de compra y haberse realizado el pago del servicio por parte del cliente.
23. Se recomienda que la transportación de sus equipos, tanto para entrega y devolución se realice mediante entrega persona en LLOG, S.A. DE C.V. o en su caso por servicios de mensajería especializados en caso de contar con algún convenio.
24. Una vez que estén listos sus equipos se le notificara por correo electrónico a su asesor de atención a clientes para que se indique si pasara por ellos o se requiere que envíe por paquetería. Si requiere servicio de recolección y/o entrega este puede exceder el tiempo especificado de acuerdo con la programación de la paquetería.
25. Los precios no incluyen envío o recolección de equipos.
26. La transportación y los gastos de envío de los instrumentos, son responsabilidad del cliente. Si requiere servicio de recolección o entrega, nuestra área de Servicio al cliente informara el monto por cobrar y las fechas programadas de recolección. El personal que recoge los instrumentos se compromete a observarlos cuidados pertinentes durante el transporte para evitar cualquier daño durante el mismo. Fuera del área metropolitana de la CDMX se deben considerar gastos de paquetería.
27. LLOG, S.A. DE C.V. no es prestador de mensajería, por lo que no se hace responsable en caso de daño, robo o extravió de los instrumentos y/o documentos de los equipos durante la transportación de los mismos, hacia LLOG, S.A. DE C.V. o desde LLOG, S.A. DE C.V. ya que nuestra responsabilidad se limita a los puestos en LLOG, S.A. DE C.V.
28. El cliente es responsable del adecuado empaque de los instrumentos y acepta que LLOG, S.A. DE C.V. se deslinda de cualquier percance o daño que pueda sufrir un equipo durante

el transporte. Una vez recibido en nuestras instalaciones los instrumentos serán revisado y cualquier anomalía se notificará.

29. 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.
30. Los costos para la devolución de equipos a las instalaciones del cliente, por mensajería (previa autorización por escrito) deberán ser cubiertas por el cliente.
31. El servicio de seguro de los equipos usualmente tiene un costo de 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.
32. LLOG, S.A. DE C.V. no se hace responsable por daños aparentes y ocultos detectables en las diferentes etapas del servicio imputables al transporte y/o al mal uso del equipo antes o después de la calibración.
33. Si el instrumento o informes permanecen en nuestras instalaciones por más de 90 días se tomará como abandono y habrá un cargo de \$250 + IVA por equipo al momento de la entrega.

Condiciones del informe de calibración

1. El informe de todos los servicios realizados, se emitirá en formato impreso con su respectiva etiqueta y será entregado en el momento de la entrega del equipo.
2. En caso de requerir una copia o de forma digital, se debe ingresar a nuestra página www.llogsa.com a través del apartado de Informes de Calibración y se les proporcionará una clave de 12 dígitos para poderlo descargar, en caso de requerirlo, favor de contactar a su ejecutivo de atención a clientes para más detalles.
3. El sistema de gestión de calidad de LLOG, S.A. DE C.V. esta soportado y acreditado ante la EMA bajo la norma NMX-EC-17025-IMNC o ISO/ICE 17025 vigente, por lo que nuestro laboratorio NO EMITE RECOMENDACIONES DE ACEPTADO O RECHAZADO NI TAMPOCO FECHA DE PROXIMA CALIBRACION. Únicamente que usted como cliente solicite se especifique la fecha próxima calibración, así como el criterio de aceptado o rechazado.
4. Si solicita que se realice la evaluación de la conformidad, y 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 (especificación y referencia), se indicaran en el informe considerado la siguiente regla de decisión: El criterio de aceptación o rechazo debe de incluir el error y la incertidumbre de medición asociada. (Para más detalle revisar el documento EVALUACION DE CONFORMIDAD EN LOS INFORMES DE CALIBRACION DE LLOG, S.A. DE C.V).

5. En caso de que el equipo NO cumpla la especificación requerida, el servicio no se detendrá y los resultados serán plasmados en informe final de acuerdo a la regla de decisión previamente informada.
6. Es responsabilidad del usuario revisar y verificar el protocolo, certificado o informe de entregado, si antes de 10 días no existen comentarios de su parte, se entenderá que los datos son correctos.
7. En caso de requerir mensajería para informes impresos, se agregará también costo de factura.
8. Garantía: La calidad de nuestros servicios está garantizada por el Sistema de Gestión establecido, sin embargo, las calibraciones 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, LLOG no se hace responsable del uso y/o aplicación del instrumento posterior a la calibración y que esto pudiera dañar o afectar el desempeño del mismo y/o la calibración o calificación efectuada.

Confidencialidad e imparcialidad de los servicios

LLOG, S.A. DE C.V. se compromete a mantener total confidencialidad sobre toda la información obtenida o creada durante la realización del servicio tanto por LLOG, S.A. DE C.V. 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 laboratorio.

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

Todo el personal de LLOG, S.A. DE C.V. 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 discriminatoria, conforme a los valores que no definen, a nuestro código de ética y al código de ética de la Entidad Mexicana de Acreditación, debemos cumplir todos los integrantes de LLOG, S.A. DE C.V. socios comerciales, clientes y proveedores y cumpliendo también con las leyes, los reglamentos, procedimientos y demás disposiciones jurídicas que no sean aplicables.

LLOG, S.A. DE C.V. 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 enviar 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; LLOG SA DE CV

RFC: LOG9209036U8

BANCO: BBVA MEXICO

SWIFT CODE: BCMRMXMMPYM

CUENTA EN MONEDA NACIONAL: 01094 9535 5

CUENTA EN DOLARES: 1094 95053

CLABE: 0121 8000 1094 9535 59

2. Si el pago es por medio de transferencia bancaria, debe de indicar su NOMBRE o RAZON SOCIAL, así como el número de 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 Al asesor de Atención a Clientes.

Aclaración sobre retenciones

LLOG, S.A. DE C.V. 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. 1° Fracción IV.

Contactos y atención personal en LLOG SA DE CV

Vía telefónica al 5557-501414 y 5557-501414

Atención a clientes, información de comprobantes de pago y detalles de órdenes de trabajo	administracion@llogsa.com
Venta de equipos y capacitación	ventas@llogsa.com
Aseguramiento de Calidad, Quejas, Encuestas de satisfacción.	laboratorio@llogsa.com

Contacto Web

- Le recomendamos que desde nuestra página web www.llogsa.com puede enviarnos sus comentarios, solicitud de cotización de servicios o reportar una queja o sugerencia.
- Nuestras acreditaciones completas están disponibles en nuestra página web.
- Para conocer el proceso de atención de una queja favor de consultar el diagrama del proceso aquí o en nuestra web.