

## Términos y Condiciones

Términos y condiciones que EL CLIENTE acepta al contratar cualquier servicio y/o adquisición de productos de Mess Servicios Metrológicos, S. de R.L. de C.V. Y/O MESS, S.C.

Contenido de este documento

- A. [Introducción](#)
- B. [Definiciones](#)
- C. [Generalidades](#)
  - o [Precios](#)
  - o [Cotizaciones](#)
  - o [Programación de servicios](#)
  - o [Entrega de equipo](#)
  - o [Pagos](#)
- D. [Instalación de equipo nuevo](#)
- E. [Instalación de equipo semi-nuevo](#)
- F. [Fixtures & gages](#)
- G. [Renta de equipo](#)
- H. [Garantía](#)
  - o [Equipos](#)
  - o [Servicios correctivos y mantenimientos](#)
  - o [Aclaraciones](#)
- I. [Cancelación](#)
- J. [Retorno de equipo](#)
- K. [Limitación de responsabilidad](#)
- L. [Cambios en el diseño](#)
- M. [Servicios de calibración, medición y ensayo](#)
  - o [Servicio en sitio](#)
  - o [Servicio en laboratorio](#)
  - o [Uso de subcontratistas](#)
- N. [Misceláneos](#)

### A. Introducción

Los Términos y Condiciones siguientes son los únicos términos y condiciones, escritos o expresados oralmente, que aplican a la venta de equipo u otros productos y servicios de parte de **Mess Servicios Metrológicos, S. de R.L. de C.V., Y/O Mess, S.C.**, en adelante MESS. EL CLIENTE por el sólo hecho de enviar la orden de compra a MESS está aceptando expresamente estos Términos y Condiciones. MESS objeta y rechaza cualquier otros Términos y Condiciones que se muestren o a los cuales se haga referencia o se adjunten en cualquier orden de compra, factura o cualquier otro documento. Por lo que EL CLIENTE acepta los presentes Términos y Condiciones a menos que exista contrato por escrito entre LAS PARTES, posterior

a la fecha de la orden de compra y que haga referencia a dicha orden de compra y cotización de MESS. La falta de objeción de parte de MESS a cualquier provisión contenida en un documento o comunicación emitida por EL CLIENTE no debe constituir una renuncia de estos Términos y Condiciones. Prevalciendo los presentes Términos y Condiciones en la adquisición de un equipo y/o producto y/o prestación de servicio, sobre cualquier otro documento o comunicación emitida unilateralmente por EL CLIENTE. Debe de entenderse que la aceptación de estos Términos y Condiciones ha ocurrido cuando suceda cualquiera de los siguientes casos: 1) EL CLIENTE expresa aceptación de estos Términos y Condiciones al enviar orden de compra a MESS o 2) Cuando EL CLIENTE tiene conocimiento de que MESS ha comenzado la ejecución y realización de cualquier orden de compra o 3) Cuando EL CLIENTE recibe cualquier equipo o servicio por parte de MESS. MESS no acepta ningún tipo de penalizaciones. En caso de existir términos y/o condiciones que sean diferentes o en su caso contradictorias a los que se establecen en este documento, serán únicamente válidos cuando estén por escrito y firmados por el apoderado legal de MESS.

### B. Definiciones

- o **MESS:** hace referencia a las razones sociales de **MESS Servicios Metrológicos S de RL de CV y MESS S.C.**
- o **EL CLIENTE:** persona física o moral cuya descripción aparece en la orden de compra.
- o **Equipo:** instrumento, dispositivo o sistema

### C. Generalidades

- o **Precios**
  1. Los precios son válidos únicamente para la persona moral o persona física a quien va dirigida la cotización, y están sujetos al pago del Impuesto al Valor Agregado vigente al momento de la emisión de la Orden de Compra, impuesto que será adicionado y aplicado a todo tipo de moneda.
  2. A menos que se indique lo contrario, los precios de equipos nuevos no incluyen accesorios adicionales o ajustes, y son precios netos de origen en el punto de embarque designado por el fabricante; estos precios excluyen los gastos de

entrega e instalación, incluyendo, los aparejos y los gastos de transporte, y el costo de cualquier seguro de tránsito, y demás gastos adicionales que pudieran aplicarse por motivo de la legislación aplicable del territorio en que se deba entregar el equipo.

3. Cualquier impuesto, tasa, gravamen, evaluación, imposición u otra carga impuesta por cualquier ley local, estatal o gobierno federal ahora o de aquí en adelante aplicados en el momento de la producción, venta, uso, importación, exportación, la propiedad o el envío de los productos, deben ser pagados por EL CLIENTE.

Todos los precios están sujetos a cambio sin previo aviso, lo cual pudiera ser cuando haya cambios ocasionados por los costos del material o mano de obra, especificaciones, cantidades requeridas, programas de entrega, costos de importación u otros factores fuera del control de MESS. Este término también aplica cuando haya retrasos debido a cambios solicitados por EL CLIENTE o falta de información adecuada provista por EL CLIENTE o por casos fortuitos o fuerza mayor.

#### ○ Cotizaciones

A menos que se especifique lo contrario en la cotización, ésta tiene una validez y vigencia de 30 días naturales, a partir de la fecha en la que se realizó o de la fecha que esté inserta en la misma.

#### ○ Programación de servicios

La programación de servicios solo inicia hasta que se recibala Orden de Compra correspondiente, salvo que se especifique un acuerdo diferente aceptado por escrito por MESS.

#### ○ Entrega de equipo

1. El tiempo de entrega expresado en la cotización es un estimado, sin contar el tiempo de la transportación y liberación del equipo, así mismo puede variar por carga de trabajo de laboratorio, servicios previamente programados, sujeto a la existencia y entrega de refacciones por un tercero, ya que está fuera del control de MESS y, por consiguiente, la fecha de entrega no se considera un acuerdo o compromiso. Sin embargo, MESS realizará los esfuerzos razonables para cumplir con el lapso de tiempo estipulado en la cotización.
2. MESS no acepta ningún tipo de penalidades.

3. Cuando las circunstancias lo permitan, MESS puede entregar todos o parte de los productos y/o servicios y/o equipos, hasta 30 días naturales, previo a las fechas acordadas.
4. El punto de entrega deberá ser “Ex-works” (Significa que MESS cumple su obligación de entrega cuando pone el equipo en su establecimiento, a disposición del CLIENTE), a menos que se indique lo contrario por escrito por MESS. Una vez realizada la entrega, el título de los productos y todo el riesgo de pérdida o daño se transfiere EL CLIENTE.
5. Cuando EL CLIENTE notifique a MESS que no puede tomar posesión de los productos y/o equipos, en la fecha señalada para ello, MESS podrá almacenar los productos y/o equipos, con el entendido que el riesgo por posible daño y los cargos de almacenaje serán cubiertos por EL CLIENTE.
6. Es responsabilidad del CLIENTE desechar los materiales de embalaje, envoltura y empaque del producto y/o equipos, y cubrir el costo asociado. EL CLIENTE, libera y dejará en paz y a salvo, a MESS de cualquier responsabilidad asociada con el desecho inapropiado del material de embalaje.
7. Si el producto y/o equipo, no se entrega dentro de los 90 días naturales posteriores a la fecha acordada, siempre y cuando no se hayan solicitado nuevos requerimientos o se haya modificado la orden de compra original, debido a que cada cambio puede incrementar la fecha de entrega del producto y/o equipo, por lo que EL CLIENTE sólo en este caso, podrá cancelar la orden de compra, y recuperar de MESS sin interés o penalidades, la cantidad del enganche, depósito o pagos por adelantado. No obstante a lo anterior, este derecho a cancelación no aplica en situaciones donde el retraso en la entrega es debido a causas de fuerza mayor (se consideran causas de fuerza mayor las siguientes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa, ordenes o instrucciones de cualquier autoridad federal, estatal, municipal u otras agencias gubernamentales; desastres naturales, actos de autoridades civiles o militares, incendios, inundaciones, embargos, guerras, huelgas, o situaciones que impidan que los proveedores de MESS obtengan la mano de obra, materiales,

instalaciones o medios de transportación para proveer sus productos y/o equipos); el tiempo de entrega del producto deberá extenderse de forma proporcional al retraso cuando las causas sean debidas a causas de fuerza mayor. Y en caso de que sea por cambios a la orden de compra, se estipulará por escrito, nueva fecha aproximada de entrega.

8. En el caso que exista escasez de productos, demanda excesiva o cualquier otra razón por la cual MESS es incapaz de suministrar la cantidad total del producto y/o equipo requerido en la orden de compra, MESS se reserva el derecho de cumplir con el suministro usando fuentes entre sus otros clientes y distribuidores; este suministro será determinado como MESS como lo juzgue más conveniente a sus necesidades.
9. En caso de reclamaciones por daños durante el transporte. La responsabilidad de MESS cesará al momento de la entrega de los productos y/o equipos al transportista en el punto de embarque acordado por MESS o en el momento de la entrega EX WORKS del equipo a EL CLIENTE. EL CLIENTE, deberá examinar todos los productos y/o equipos cuidadosamente e inmediatamente después de la entrega y antes de firmar cualquier recibo. Si los productos y/o equipos, están visiblemente dañados o falta algún componente, EL CLIENTE hará la nota pertinente en el documento de recibo, y enviará el aviso de tal daño o falta a MESS dentro de los tres días naturales siguientes a la recepción de la entrega. La firma del CLIENTE sin notas pertinentes de daño o la falta de aviso del CLIENTE a MESS de daño o falta en el plazo de días naturales, constituirá una prueba concluyente de recepción de los productos en condiciones enteramente satisfactorias. Todo riesgo de pérdida o daño de los productos y/o equipos es asumido por EL COMPRADOR, después que MESS ha hecho entrega de los productos y/o equipo al transportista para su envío a EL CLIENTE, y el único recurso del CLIENTE por cualquier pérdida o daño de los productos será contra el transportista.
9. EL CLIENTE, habrá aceptado la entrega del equipo cuando suceda un caso de los siguientes:
  - a) El equipo ha sido entregado a EL CLIENTE, y la instalación no se encuentra en el precio de

venta, o b) el equipo ha sido instalado y cumple con las especificaciones de operación, siempre y cuando la instalación sea parte de la orden de compra, o c) EL CLIENTE ha utilizado el equipo oparte de este para cualquier propósito.

#### ○ Pagos

1. A menos que se especifiquen otras Condiciones depago en la cotización, los Términos de pago son: 50% cincuenta por ciento del total con la Orden de compra y el otro 50% cincuenta por ciento, al momento del aviso de MESS por correo electrónico de que el equipo está listo para su entrega.
2. A menos que se especifique lo contrario y sujeto a una aprobación por escrito de crédito de parte de MESS, el término de pago es de 30 días naturales desde la fecha de facturación.
3. Si MESS determina que la condición financiera del CLIENTE es insatisfactoria, MESS podrá solicitar un pago parcial o pago total de forma anticipada. En caso de que EL CLIENTE, no tenga solvencia, o que no haya hecho pago en la fecha acordada, MESS podrá cancelar de forma inmediata cualquier orden pendiente y no se le devolverá cantidad alguna a EL CLIENTE que haya realizado con anterioridad, sin que medie responsabilidad de MESS la entrega del equipo.
4. MESS tiene el derecho de emitir una factura al realizar el envío de cualquier equipo.
5. MESS tiene el derecho de hacer el cargo de intereses por 1.5% uno punto cinco por ciento mensual sobre cualquier pago retrasado (18% dieciocho por ciento anual). EL CLIENTE, deberá cubrir cualquier impuesto que MESS está obligado a cubrir respecto a la producción, transportación, exportación, importación, almacenamiento, entrega, compra, venta o uso del equipo. EL CLIENTE, deberá proveer a MESS una petición por escrito con la documentación apropiada para el caso en que existan impuestos o aranceles de los cuales EL CLIENTE esté exento.
7. Si EL CLIENTE no cumple con el pago total de acuerdo a los Términos especificados en la orden, MESS tendrá el derecho de ejecutar las siguientes actividades: 1) Cancelar la orden y acceso a las instalaciones del CLIENTE para tomar posesión del equipo. En este evento EL

CLIENTE acuerda que cualquier pago anticipado o depósito será otorgado a MESS como pago por daños y perjuicios y que todos los costos incurridos por MESS con la remoción y transportación del equipo deberá ser cubierta por EL CLIENTE. o 2) Acceso a las instalaciones del CLIENTE para remover cualquier software o licencias que desactiven la operación del equipo en cuestión, sin responsabilidad para MESS. o 3) Retener todos los servicios que serían requeridos de MESS como garantía del equipo. o 4) Finalizar cualquier acuerdo de mantenimiento de licencias de software otorgado por MESS o 5) Buscar cualquier otro recurso incluyendo la demanda legal para recolectar cualquier pago pendiente del precio de compra, lo que incluye acelerar el requerimiento de pago para que el saldo sea cubierto inmediatamente y pagadero en su totalidad.

8. Ninguna renuncia o concesión de MESS a sus derechos bajo estos Términos y Condiciones constituirá una renuncia a incumplimientos posteriores o incumplimientos por parte del CLIENTE.
9. Cuando sea el caso, EL CLIENTE deberá pagar a MESS todos los gastos asociados con la recolección, demandas u otras acciones legales tomadas para hacer cumplir la orden, lo que incluye los cargos de abogados y costos de recolección y de los juicios en su caso.

#### D. Instalación de equipo nuevo

Salvo que otra cosa diferente sea establecida en la cotización y/o la orden de compra, las maniobras de descarga, el desembalaje, movimientos y manejo del equipo hasta su lugar final de instalación corren por cuenta y riesgo del CLIENTE. MESS se limita a la supervisión de las mismas.

El personal, así como el equipo requerido para este propósito debe ser proporcionado por EL CLIENTE, así mismo, EL CLIENTE debe proveer las condiciones adecuadas para llevar a cabo la instalación del equipo (Condiciones ambientales, Aire comprimido, Voltaje regulado, adecuaciones físicas, entre otras, según especificaciones del fabricante). En caso que la instalación no pueda llevarse a cabo o concluirse por falta de algún suministro, conexión, o servicio requerido que sea responsabilidad del

CLIENTE, MESS hará cargos adicionales por los costos extras relacionados.

#### E. Instalación de equipo semi-nuevo

Aplican las Condiciones de instalación de equipo nuevo, así como las siguientes:

1. El equipo debe estar completo (es decir con todos los accesorios necesarios para su funcionamiento) y en condiciones de operación. El servicio de instalación no incluye ningún tipo de reparación.
2. Las reparaciones y refacciones adicionales que no estén contempladas en la cotización y/u orden de compra, y que sean requeridas durante la instalación serán cotizadas por separado.

#### F. Fixtures & gages

1. De los proyectos de fixtures & gages, o integraciones: Aplicarán los siguientes cargos sobre el valor total del proyecto; 30% treinta por ciento, cuando la cancelación ocurra durante la etapa de ingeniería, es decir, desde la colocación de la orden de compra hasta la firma de aceptación de ingeniería; el 70% setenta por ciento cuando la cancelación ocurra durante la etapa constructiva, posterior a la firma de aceptación de la ingeniería y hasta el inicio de la etapa de ensamble e integración, y el 100 % cien por ciento, cuando la cancelación ocurra a partir de la etapa de pruebas.

#### G. Renta de equipo

1. Todos los equipos ofrecidos en renta son propiedad exclusiva de MESS.
2. MESS se compromete a entregar al CLIENTE un equipo completamente funcional en renta para el uso que se está solicitando.
3. MESS garantiza que el producto ofrecido en renta operará de forma ininterrumpida o en una manera libre de errores.
4. Cuando la situación así lo requiera, el costo por la instalación del equipo será responsabilidad del CLIENTE.
5. El CLIENTE se compromete a operar el equipo solo por personal capacitado por

MESS o que cuente con las competencias técnicas formales y comprobables para tal actividad.

6. El CLIENTE se compromete a operar el equipo bajo las condiciones ambientales y de operación definidas por el fabricante del equipo. Si el equipo sufre daño debido a operarlo en condiciones fuera de las especificadas, EL CLIENTE será responsable de notificar a MESS en cuanto el problema se presente y de reparar el equipo en su totalidad en un periodo no mayor a 30 días naturales.
7. El equipo cuenta con garantía durante el periodo de renta. Esta garantía ampara incidentes asociados con desgaste naturales del equipo y sus componentes. Esta garantía no ampara incidentes causados por errores de operación o usos contrarios al propósito para el cual el equipo fue diseñado. Tampoco ampara incidentes ocasionados por personal no calificado por MESS. Para que la garantía sea válida, el área de trabajo debe cumplir con las condiciones ambientales, así como los suministros que el equipo requiera (como lo son: Aire comprimido, voltaje regulado, etc.). El equipo deba contar con un regulador de voltaje en línea con la capacidad correcta requerida por el equipo.
8. La garantía ofrecida es condicional y sujeta a que todas las facturas y adeudos a MESS han sido cubiertos en tiempo y forma.
9. La garantía no aplica cuando los equipos han sido alterados o reparados por alguien más fuera de personal de MESS.
10. Es obligación y responsabilidad del CLIENTE, el cuidado y asegurar el correcto funcionamiento del equipo dado en arrendamiento, debido a que queda como depositario del equipo EL CLIENTE, por lo que se hace responsable por cualquier daño o deterioro que llegase a sufrir por actos propios u ocasionados por terceros, incluyendo accidentes, malas instalaciones eléctricas, descargas eléctricas, eventos causados por la naturaleza, por lo que será responsable en caso de pérdida o robo del equipo.

## H. Garantía

### o Equipo

La garantía aplicará bajo las siguientes condiciones:

1. El equipo deberá operar bajo las condiciones establecidas por el fabricante.
2. EL CLIENTE deberá cumplir con el punto "5" del apartado "G. Renta de equipo".
3. MESS y el fabricante del equipo se reserva el derecho de reparar o reemplazar las piezas defectuosas en un lapso de tiempo razonable. Todas las refacciones utilizadas durante el servicio de garantía son a cambio.
4. La garantía inicia a partir del término de la instalación, la cual concluye con la aceptación y firma del reporte de servicio.
5. La garantía ofrecida es condicional y sujeta a que todas las facturas y adeudos a MESS han sido cubiertos en tiempo y forma.
6. Dentro de la instalación del equipo es indispensable que EL CLIENTE adquiera un acondicionador de señal que cumpla con las condiciones de protección adecuadas para el equipo, y este pueda operar según las especificaciones del fabricante.

### o Servicios correctivos y mantenimientos

1. El servicio está garantizado por 30 días naturales dentro de las Condiciones iniciales y alcances del servicio. Para que una garantía pueda aplicar, un técnico de MESS revisará el sistema y confirmará si el servicio es una garantía.
2. La garantía inicia a partir del término del servicio, el cual concluye con la aceptación y firma del reporte de servicio.
3. MESS manifiesta que la garantía se ejecutará de acuerdo a las prácticas y horarios comunes aceptados en la industria.
4. Debido a que los equipos son susceptibles a fallas por uso del mismo, MESS no se hace responsable por las fallas que el equipo pudiera presentar durante el desarrollo del servicio.
5. La garantía de las refacciones serán las mismas que ofrece el fabricante. Las partes eléctricas del equipo no tienen garantía.
6. Para que la garantía pueda aplicar, el área de trabajo debe cumplir con las Condiciones

ambientales, así como los suministros que el equipo requiera (como lo son: Aire comprimido, voltaje regulado, etc.). El equipo debe contar con un UPS online sistema de alimentación ininterrumpida, con la capacidad requerida por este, así mismo, deberá ser operado solo por personal capacitado y aprobado para este propósito.

7. La garantía no aplica en productos y/o equipos bajo las siguientes circunstancias a) Los equipos han sido alterados a reparados por alguien más fuera de personal de MESS o b) Los equipos han sido sujetos a mal uso, negligencia o en aplicaciones para los cuales no fueron diseñados, o c) el desgaste normal los está afectando.

#### ○ **Aclaraciones**

1. Todos los reclamos por garantía deben realizarse directamente a MESS por parte de EL CLIENTE.
2. MESS no autoriza a ninguna persona, agentes o empleados de la compañía, a realizar promesas en representación de MESS que modifiquen o alteren los Términos y limitaciones de las garantías aquí expresas. MESS tampoco se responsabiliza de ninguna promesa verbal que se haya realizado en el nombre de la compañía.

### **I. Cancelación**

1. Cualquier cancelación, una vez iniciado un servicio (lo que incluye transportación, envíos de herramienta, etc.) generará cargos para EL CLIENTE.
2. En el caso de que MESS esté listo para enviar, o ha enviado a EL CLIENTE, equipos que corresponden a éste, de acuerdo de conformidad con los términos de entrega estipulados en el presente documento, y EL CLIENTE no acepta la entrega o retrasa la recepción o notifica a MESS que la entrega se retrasa o se rechaza, MESS se reserva el derecho de interpretar tal incumplimiento, retraso o la notificación de retraso o rechazo como un rechazo del acuerdo del CLIENTE y utilizar todos los recursos de que dispone en la ley para ser indemnizado por EL CLIENTE por la cancelación del acuerdo lo que incluirá cualquier daño potencial al equipo durante su almacenaje y transportación, así como honorarios de abogados, y

desembolsos ocurridos que sean utilizados para recuperar el pago por el incumplimiento, así como las costas judiciales y extrajudiciales, en su caso.

3. En caso de que EL CLIENTE rechacé o regresé el equipo será penalizado con el 30% treinta por ciento del valor total del equipo, en caso de que se encuentre bajo las mismas condiciones que se le entregó, de lo contrario MESS determinará el porcentaje en base al desgaste del equipo, el cual no podrá ser menor al 50% cincuenta por ciento del total del precio del equipo.

### **J. Retorno de equipo**

MESS no acepta ningún retorno de equipo salvo que exista una aprobación por escrito del representante legal de MESS y bajo las Condiciones que MESS acepte.

Así mismo, EL CLIENTE, será responsable de la condición del equipo hasta que este sea recibido por MESS. EL CLIENTE, también cubrirá los cargos asociados con embalaje, empaquetamiento, inspección, envío transportación y seguro asociado con el equipo a retornar. Cualquier retorno será sujeto a un cargo de reaprovisionamiento a menos que el artículo o equipo este bajo garantía.

### **K. Limitación de responsabilidad**

1. La responsabilidad de MESS en cualquier reclamación, en conexión con una venta, entrega, re-venta, reparación, reemplazo o uso de cualquier equipo o servicio, no debe exceder la cantidad establecida en la orden de compra correspondiente al equipo o servicio que da origen a la reclamación.
2. En ningún caso, MESS, sus afiliados, subcontratistas o proveedores serán responsables por cualquier pérdida financiera, pérdida por daño de equipo, daños a instalaciones, pérdida de provisión de energía eléctrica, costo por tiempo de inactividad de equipo, o reclamos de clientes del CLIENTE por cualquier daño incidental ocasionado por la provisión de un equipo o servicio.
3. MESS no se hace responsable por lesiones, heridas, inclusive fallecimiento de personal que maneje los productos adquiridos.

### **L. Cambios en el diseño**

Los equipos proporcionados por MESS son sujetos a cambios en el diseño, manufactura y configuración

durante el periodo comprendido entre la fecha de la orden y la fecha actual de entrega del producto. MESS se reserva el derecho a implementar estos cambios sin el consentimiento previo del CLIENTE. No obstante, MESS no está obligado a incluir cualquier cambio de diseño en los productos, si así lo juzga apropiado. Y En caso de que dichos cambios impliquen un mayor tiempo de entrega MESS comunicará la nueva fecha de entrega a EL CLIENTE.

## M. Servicios de calibración, medición y ensayo

### o Servicio en sitio

1. El precio cotizado sólo valida el servicio descrito en la cotización.
2. Si es necesario se les adicionará un cargo por concepto de viáticos cuando el servicio es fuera Querétaro.
3. La orden de compra correspondiente, la cotización firmada por parte del cliente, un correo electrónico declarando la aceptación o el pago anticipado implican la aceptación del servicio y deberá ser recibido por MESS para poder programar la fecha de la calibración, de lo contrario, no se podrá iniciar ninguna acción previamente acordada.
4. Para la realización de los servicios en las instalaciones de EL CLIENTE es necesario que EL CLIENTE considere:
  - a. Tener los equipos disponibles y funcionando
  - b. Contar con el apoyo del usuario para la operación del equipo o de lo contrario manual del equipo.
  - c. Para medición y calibración es necesario asignar un espacio y delimitarlo.
  - d. La medición requerida y/o /puntos específicos a calibrar, está sujeta a la posibilidad de acceso del equipo a calibrar o items a medir y a lo indicado en la cotización. Si existe un riesgo para los patrones o para el personal el servicio no se realizará la calibración o medición y se reanurará hasta que las condiciones sean seguras.
5. El servicio se ejecuta en las condiciones en las que se encuentre el equipo. Previo a iniciar el servicio, se determinará si es posible efectuar la calibración o se presentarán sugerencias para llevar el equipo a un estado operacional.
6. Las pruebas de calibración son basadas en procedimientos aprobados y se cumple con la normativa ISO/IEC 17025 vigente y NMX-EC-17025-IMNC-Vigente. En caso de que EL CLIENTE requiera una variante de prueba, se realizará primero un análisis de factibilidad y se presentaran los costos extras a cubrir mediante una cotización adicional a la original.
7. La calibración, medición o ensayo tiene trazabilidad a patrones primarios nacionales.
8. Los viáticos cotizados aplican para el servicio de calibración del equipo de forma continua sin interrupción. Se harán cargos diferentes cuando la secuencia del servicio se modifique.
9. El servicio se atiende en horario normal de 8h00 a 18h00 con una hora de comida. En caso de que EL CLIENTE requiera otro tipo de horario, deberá de comunicarlo antes de que se programe el servicio para contemplar la programación correspondiente y determinar si aplican costos extras.
10. Se incurrirá en gastos viáticos extras cuando el equipo a calibrar no esté disponible para el técnico de MESS.
11. EL CLIENTE debe hacer los arreglos necesarios para el ingreso del personal y facilitar el protocolo de acceso.
12. Si EL CLIENTE cancela su orden de compra con 72 setenta y dos horas mínimo de anticipación, no aplica cargo alguno, pero si cancelan su orden de compra en un tiempo menor a 24 veinticuatro horas previas al servicio, se cargará el 50% cincuenta por ciento del valor neto cotizado.
13. EL CLIENTE debe garantizar que su laboratorio trabaja dentro de Condiciones ambientales controladas de 20°C +/-2°C (veinte grados centígrados más menos dos grados centígrados), y que el equipo cuenta con suministro de aire a presión de acuerdo a cada especificación técnica, con filtraje de aceite, polvos, humedad y sistemas de protección de picos de corriente y regulación de voltaje, según aplique.
14. En caso de tener otras condiciones ambientales fuera de las especificadas por el fabricante o de las mencionadas en el punto anterior, EL CLIENTE acepta que las pruebas se realicen en las condiciones de operación en las que se encuentra trabajando el equipo.
15. El certificado de calibración será emitido en formato digital. En caso de que EL CLIENTE requiera un formato impreso, deberá solicitarlo en la cotización.
16. El certificado de calibración no contendrá fecha de vigencia al menos que EL CLIENTE lo especifique por escrito, sin ninguna petición documentada, MESS no podrá hacer una recomendación por un periodo determinado o

realizar algún dictamen de aprobación o rechazo.

17. Conforme a la norma “NMX-Z-055-IMNC Vocabulario de Términos fundamentales y generales de metrología”. La calibración es el conjunto de operaciones que establecen, bajo Condiciones específicas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento o sistema de medición, o los valores representados por una medida materializada y los valores correspondientes de la magnitud realizados por los patrones, por lo tanto, la calibración en sí misma, no incluye ajuste, mantenimiento preventivo, ni reparación.
18. EL CLIENTE contará con un plazo de 5 días apartir de la entrega del certificado o informe, para solicitar alguna modificación sin costo, posterior a los 5 días por errores imputables a el mismo tendrá un costo de 250 pesos y por errores imputables a MESS no tendrá ningún costo.
19. El servicio de calibración está garantizado hasta el momento en que el Ingeniero de calibración haga entrega del equipo, verificando el funcionamiento del mismo y firmando de aceptado el informe de servicio por EL CLIENTE.
20. MESS atiende servicios extraordinarios y urgentes con un cargo adicional del 40% cuarenta por ciento y 50% cincuenta por ciento respectivamente y en algunos casos puede ser de hasta el 100% cien por ciento, estos porcentajes se establecerán dependiendo si se solicita en días festivos, días no laborables, capacidad del laboratorio, en estos casos, se convendrán las fechas en que se ejecutará el servicio entre MESS y EL CLIENTE.
21. Debido a la gran variedad de software que existe, es posible que el Ingeniero de servicio de MESS no pueda operar el equipo, para lo cual EL CLIENTE deberá proveer el personal calificado para operarlo durante la calibración.

○ **Servicio en laboratorio**

1. El precio cotizado sólo valida el servicio descrito en la cotización.
2. Se considera la aceptación del servicio y sus condiciones: el arribo del ítem, la orden de compra o la oferta comercial (cotización) firmada por EL CLIENTE o un correo electrónico declarando la aceptación o el pago anticipado; cualquiera de estas opciones sin limitarse a alguna deberá ser recibida por MESS para poder transferir los equipos al área y programar la fecha

de la calibración, de lo contrario, no se podrá iniciar ninguna acción previamente acordada y se podría ver comprometida la fecha de entrega.

3. Una vez programada la fecha de calibración, MESS se reserva el derecho de reprogramar servicios de calibración de acuerdo a la disponibilidad de nuestro personal y equipo cuando EL CLIENTE cambie la fecha del servicio programado.
4. Las pruebas de calibración son basadas en procedimientos aprobados y se cumple con la normativa ISO/IEC 17025 vigente y NMX-EC-17025-IMNC-Vigente. En caso de que EL CLIENTE requiera una variante de prueba, se realizará primero un análisis de factibilidad y se presentaran los costos extras a cubrir mediante una cotización adicional a la original.
5. La calibración, medición o ensayo tiene trazabilidad a patrones primarios nacionales.
6. Los equipos deberán ser entregadas y recolectadas en nuestras instalaciones en horas hábiles de de 8h00 a 18h00 de lunes a viernes. Estos deberán estar limpios y en un empaque que asegure la integridad de los mismos.
7. Si en el proceso de recepción o antes de iniciar la calibración su equipo presenta un funcionamiento intermitente le será reportado inmediatamente a través de un informe técnico de rechazo
8. Es de alta importancia que revise la notificación que MESS realiza via correo electronico de la recepción de sus equipos y la información de sus equipos indicada en el anexo, con el objetivo de que si requiere de algún cambio este sea realizado, se les solicita de la manera más atenta que nos confirmen los datos a través del correo [atencionclientes@mess.com.mx](mailto:atencionclientes@mess.com.mx), ya que con esta información se emitirán los certificados e informes correspondientes al servicio, en caso de no recibir ninguna retroalimentación dentro de 12 horas (2 días ) después de la “Notificación de ítem recibidos” el laboratorio asumirá que la información es correcta para la emisión de los certificados e informes. La solicitud de corrección de datos en los certificados ya publicados en su portal, tendrá un costo extra.
9. Referente a los puntos a calibrar, el laboratorio calibrará según su procedimiento, si no se indica algún requerimiento especial en su orden de compra. Si se requiere un cambio posterior a esto, generará un costo extra.

10. MESS garantiza que el laboratorio trabaja dentro de condiciones ambientales controladas de 20°C +/-2°C (veinte grados centígrados más menos dos grados centígrados), y que el equipo cuenta con suministro de aire a presión de acuerdo a cada especificación técnica, con filtraje de aceite, polvos, humedad y sistemas de protección de picos de corriente y regulación de voltaje, según aplique.
11. Si durante la ejecución del servicio se concluye que el instrumento es apto para ser calibrado, se emitirá el certificado de calibración correspondiente. Esto implica que durante el proceso de calibración su equipo funcionó correctamente. Si el CLIENTE detecta algún mal funcionamiento de su equipo al regreso a sus instalaciones es probable que el equipo presente vicios ocultos no atribuible a su manejo durante el servicio de calibración. En este caso, MESS no es responsable por su reparación o sustitución.
12. MESS no se hace responsable por fallas en el equipo ocurridas durante el proceso de calibración
13. El servicio se atiende en las condiciones en las que se encuentre el equipo y se determinará si es posible efectuar la calibración.
14. EL CLIENTE deberá proporcionar los accesorios correspondientes (pilas, cables de alimentación, display, cargadores ect.) y enviarlos en conjunto con el equipo o ítem.
15. Conforme a la norma "NMX-Z-055-IMNC Vocabulario de Términos fundamentales y generales de metrología". La calibración es el conjunto de operaciones que establecen, bajo Condiciones específicas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento o sistema de medición, o los valores representados por una medida materializada y los valores correspondientes de la magnitud realizados por los patrones, por lo tanto, la calibración en sí misma, no incluye ajuste, mantenimiento preventivo, ni reparación.
16. Si EL CLIENTE cancela su orden de compra con 72 setenta y dos horas mínimo de anticipación, no aplica cargo alguno, pero si cancelan su orden de compra en un tiempo menor a 24 veinticuatro horas previas al servicio, se cargará el 50% cincuenta por ciento del valor neto cotizado.
17. MESS atiende servicios extraordinarios y urgentes con un cargo adicional del 40% cuarenta por ciento y 50% cincuenta por ciento respectivamente y en algunos casos puede ser de hasta el 100% cien por ciento, estos porcentajes se establecerán dependiendo si se solicita en días festivos, días no laborables, capacidad del laboratorio, en estos casos, se convendrán las fechas en que se ejecutará el servicio entre MESS y EL CLIENTE.
18. El tiempo de entrega:
  - Extraordinario 24 horas
  - Urgente 78 horas
  - Ordinario 5 a 7 días hábiles
  - Ordinario foráneo 15 días hábiles
  - Servicio externo 15 días hábiles
19. El tiempo de entrega es de 5 días hábiles aproximadamente y puede variar de acuerdo a la carga de trabajo del laboratorio. Para poder asignar fecha de entrega, es necesario contar con los equipos en nuestras instalaciones, así mismo EL CLIENTE deberá enviar y/o confirmar los datos completos para la emisión del Certificado/Informe (Datos del Cliente y de las piezas o equipos).
20. Una vez concluido el servicio de calibración, los instrumentos se almacenarán en las instalaciones de MESS por un periodo no mayor a 15 quince días hábiles. Después de esta fecha, MESS no se hace responsable de daños o fallas en estos equipos.
21. El certificado de calibración será emitido en formato digital. En caso de que el cliente requiera un formato impreso, deberá solicitarlo en la cotización.
22. El certificado de calibración será emitido en formato digital. En caso de que el cliente requiera un formato impreso, deberá solicitarlo en la cotización.
23. EL CLIENTE contará con un plazo de 5 días apartir de la entrega del certificado o informe, para solicitar alguna modificación sin costo, posterior a los 5 días, por errores imputables a el mismo tendrá un costo de 250 pesos y por errores imputables a MESS no tendrá ningún costo.
24. Para los instrumentos que sean ingresados por medio de compañías de paquetería, EL CLIENTE deberá tomar prevenciones sobre el retorno del mismo.
25. En caso de que EL CLIENTE decida hacer uso de la mensajería para enviar y recibir el equipo y/o piezas, deberá enviarlo(as) al domicilio de MESS. MESS, no se hace responsable de daños

- causados por siniestros, robos, o extravíos en el traslado CLIENTE -MESS o viceversa.
26. EL CLIENTE deberá cubrir el costo de envío y devolución del equipo o pieza vía mensajería o si lo prefiere o si EL CLIENTE lo prefiere puede enviar una guía prepagada junto con su equipo o piezas.
  27. La mensajería que MESS usa es DHL y en común acuerdo con cliente se asegura o no el equipo el costo estará indicado en la cotización y factura correspondiente.
  28. MESS se responsabiliza por las recolecciones y entregas que su personal realiza.
  29. La responsabilidad del laboratorio MESS cubre los siguientes casos:
    1. Daños accidentales a los equipos durante su custodia.
    2. Pérdida de los equipos o accesorios durante su custodia. Quedando excluidos los incidentes con los diferentes servicios de mensajería.
    3. Sobre cargas aplicadas durante la calibración.
    4. Sobre cargas en la alimentación durante la calibración. MESS se compromete a informar cualquier incidente que sufriera el ítem durante la custodia y calibración. Para efectos de cualquier aclaración o duda sobre el estado del ítem una vez concluido el servicio y entregado su equipo, se conserva en el sistema SCOT los registros originales de la recepción y entrega del mismo, así como de las fotografías tomadas.
  30. La única garantía que MESS ofrece al EL CLIENTE es que su equipo funcione durante la calibración o medición en las instalaciones y condiciones del laboratorio, los resultados de los servicios se refieren exclusivamente al instrumento de medición/calibración indicado en el informe o certificado y son válidos bajo las condiciones en que fueron realizados estos servicios. Estas condiciones se encuentran especificadas en cada informe o certificado de resultados. EL CLIENTE entenderá que siempre existirán riesgos durante el traslado de retorno de los ítems que podrían invalidar el servicio efectuado o el funcionamiento.

○ **Uso de subcontratistas**

1. MESS se reserva el derecho de utilizar otras compañías que cuenten con las habilidades o el

- conocimiento necesario para ayudar a MESS a desarrollar y entregar soluciones a nuestros CLIENTES.
2. El uso de subcontratistas por parte de MESS no elimina ninguna responsabilidad de MESS ante EL CLIENTE. MESS seguirá siendo el punto central de negociación y representación ante EL CLIENTE.
  3. MESS se compromete a utilizar únicamente compañías certificadas y aprobadas por el SGC de MESS como subcontratistas.
  4. Todos los subcontratistas utilizados por MESS deberán mantener sus certificaciones actualizadas y propiamente registradas ante las entidades reconocidas. Los subcontratistas deben entregar una copia de estos registros a MESS para su archivo.
  5. Todos los certificados de los servicios y calibraciones adquiridos por EL CLIENTE serán administrados y proporcionados por MESS al término de los servicios.

**N. Misceláneos**

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo entre MESS y EL CLIENTE con relación al producto o servicio que indica la orden de compra. No existen garantías por parte de MESS fuera de las mencionadas en este documento. Estos Términos y Condiciones reemplazan cualquier propuesta, cotización, o acuerdo ya sea oral o escrito entre MESS y EL CLIENTE respecto a dicha orden de compra. Ningún representante de MESS tiene autoridad para modificar, alterar, borrar o agregar alguna información a estos Términos y Condiciones. Si alguien agregara o eliminara cualquier información, esa información debe considerarse irrelevante y sin ningún efecto.

○ **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

La alta dirección y el personal de MESS esta comprometido a salvaguardar la información de los clientes que se deriva de los servicios de calibración medición y ensayo, así como de la propia información de MESS. Por ningún motivo haremos uso no autorizado, divulgación o envío a terceros sin previa autorización del CLIENTE.

MESS a través del documento MESS-DG-DOC-004 "Convenido de confidencialidad" informa a las partes interesadas.

### **COMPROMISO A LA IMPARCIALIDAD**

La alta dirección y el personal de MESS esta comprometido a realizar las actividades del laboratorio con plena imparcialidad y no permite ni acepta presiones financieras o comerciales que comprometan a la imparcialidad.

El laboratorio se compromete a identificar los riesgos de forma continua para eliminarlos o minimizarlos en todas las actividades MESS.

## **DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

**OBJETIVO:** Recibir y atender las quejas ante MESS SERVICIOS METROLOGICOS por presunto incumplimiento a las actividades relacionadas a las actividades del laboratorio.

**ALCANCE:**

El procedimiento es aplicable a todas las quejas recibidas por los clientes y/o las partes interesadas con respecto a las actividades del laboratorio.

**DEFINICIONES:**

- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**RESPONSABILIDADES:**

- Comité técnico
- Director General
- Jefe de calidad
- Gestor de calidad

### **Descripción del proceso de tratamiento de quejas para las partes interesadas**

- a. El responsable de calidad del SGC de Grupo MESS es el contacto directo para atender a cualquier persona y/o organización que desee expresar su insatisfacción por un producto o servicio otorgado. Se ponen a su disposición los

datos de contacto: [calidad@mess.com.mx](mailto:calidad@mess.com.mx), Ph: (442) 290 86 35 ext. 812

- b. Llenar el siguiente cuestionario (MESS-CA-FOR-035)
- c. El responsable de calidad es quien recopila y verifica toda la información necesaria para validar la queja.
- d. El responsable de calidad del SGC de Grupo MESS evaluará la queja y tomará decisiones acerca de la misma en un plazo no mayor a diez días hábiles.
- e. El responsable de calidad del SGC de Grupo MESS comunica a quien presenta la queja los informes de progreso, el resultado y cierre del tratamiento de la queja.

**REFERENCIAS:**

MESS-CA-PRO-011 Procedimiento para atención a quejas  
MESS-CA-FOR-035 Reporte de queja

**-----FIN DEL DOCUMENTO-----**

