



CONDICIONES COMERCIALES CENTRO DE SERVICIO

COM-G04

Versión: 06

Vigencia:

2026-10-13

CONDICIONES COMERCIALES

1. Forma de pago: 100% anticipado a la prestación del servicio mediante transferencia o consignación en las cuentas BANCOLOMBIA: ahorros No. 172-088689-18, corriente No. 172-002685-57 a nombre de SEI Sistemas e Instrumentación S.A. - SEISA

2. Validez de la oferta comercial: 90 días calendario, a partir de la fecha de emisión.

3. Gestión administrativa

• **Tiempos de respuesta:** El plazo del servicio inicia a partir de la recepción de los equipos y de la orden de compra, pago o documento equivalente que formalice su aceptación. Cuando un equipo requiera reparación y calibración, ambas actividades se gestionarán de manera independiente y la calibración se realizará una vez finalizada la reparación y confirmada la aptitud del equipo para ser calibrado. El plazo total será informado de acuerdo con las actividades requeridas.

Cuando las condiciones del servicio, cantidad de equipos, disponibilidad de repuestos o capacidad operativa requieran modificar el plazo inicialmente establecido, esta condición será informada y acordada con el cliente.

Para servicios de calibración: El tiempo de entrega será el establecido en la oferta comercial. Para solicitudes superiores a diez (10) equipos, se estima un plazo máximo de 12 días hábiles, sujeto a la cantidad de equipos, capacidad disponible del laboratorio y modalidad de entrega acordada.

Para servicio técnico: Para diagnóstico, mantenimiento preventivo, el plazo máximo será de 10 días hábiles. Cuando se requieran repuestos según disponibilidad, el plazo será de hasta 5 días hábiles posteriores a su aceptación; cuando se requiera importación, se estima un plazo de 30 días hábiles, sujeto a disponibilidad del fabricante y condiciones de importación.

• **Horarios de atención:** Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm. Las órdenes o equipos ingresados después de las 2:00 p.m. se procesan al día hábil siguiente.

• **Límite de Custodia:** Transcurrido un (1) mes desde la notificación de finalización del servicio, SEISA no asume responsabilidad por daño, pérdida o afectación del equipo no retirado.

• **Transporte:** SEISA no se hace responsable por daños o pérdidas causados por la empresa transportadora contratada o autorizada por el cliente. Asimismo, no se recibirán equipos enviados bajo modalidad de pago contra entrega.

• **Trámites Internacionales:** Para trámites en el exterior, es obligatorio presentar la declaración de importación y la factura de compra del equipo.

• **Responsabilidad del cliente:** El Cliente deberá entregar los equipos en las instalaciones de SEISA junto con los elementos o accesorios necesarios para la prestación del servicio. Una vez finalizado el servicio, el Cliente será

responsable del retiro oportuno de los equipos y sus accesorios.

El Centro de Servicios realizará la disposición final de los repuestos y componentes retirados durante la reparación, conforme a los requisitos aplicables. El cliente podrá solicitar su devolución, caso en el cual asumirá la responsabilidad por su manejo y disposición final, de acuerdo con la normativa aplicable.

4. Garantía: La calibración determina las características metrológicas del instrumento bajo las condiciones existentes al momento de su ejecución y, por su naturaleza, no constituye garantía sobre su desempeño posterior. Para los servicios de reparación, las partes reparadas o reemplazadas tendrán una garantía de hasta 90 días calendario, siempre que no se evidencie mal uso del instrumento, intervención no autorizada o violación de los sellos de seguridad.

5. Confidencialidad: SEISA mantendrá como confidencial la información obtenida o generada durante la prestación del servicio y la protegerá contra divulgación no autorizada, excepto aquella que el cliente haga pública o autorice expresamente divulgar. La información obtenida de fuentes diferentes al cliente será igualmente tratada como confidencial y se mantendrá protegida la identidad de la fuente.

Cuando SEISA deba revelar información por disposición legal o contractual, notificará al cliente sobre la información suministrada, salvo que la ley lo prohíba. El personal y demás partes que actúen en nombre de SEISA estarán sujetos a los compromisos de confidencialidad aplicables.

Con la aceptación de la oferta, el cliente autoriza que las actividades puedan ser presenciadas, revisadas o testificadas por organismos que otorguen reconocimiento, así como durante auditorías internas o externas, manteniendo en todos los casos la confidencialidad de la información.

Los datos personales suministrados se tratan conforme a nuestra Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales. Conozca cómo recopilamos, usamos y protegemos, su información y cuáles son sus derechos como titular, en el siguiente enlace: <https://ayrs.io/dXIBSq>

6. Especificaciones generales:

El servicio de calibración no incluye actividades de mantenimiento o reparación.

Estado de los equipos: El Cliente deberá garantizar el correcto funcionamiento del equipo y en caso de ser necesario se solicitará que entregue manuales y accesorios.

Cuando la calibración no pueda realizarse por fallas técnicas del equipo, se mantendrá la tarifa cotizada. El cliente podrá acordar con SEISA un plazo adicional para retornar el equipo en condiciones adecuadas para proceder con la calibración.

Quejas: Las quejas generadas a partir de los servicios prestados por SEISA, pueden ser remitidas de forma digital al

e-mail calidad@sei-sa.com, y su tratamiento se realizará según lo descrito en la página Web. [Disponible aquí](#).

Otros servicios: Para conocer los demás servicios ofertados por SEISA, lo invitamos a visitar la página web www.seisa.com.co

TÉRMINOS SERVICIO DE CALIBRACIÓN

7. Condiciones del servicio:

Acreditación: En SEI Sistemas e Instrumentación S.A., contamos con acreditación ONAC vigente a la fecha, con código de acreditación [16-LAC-021](#) bajo la norma ISO/IEC 17025:2017.

Certificado de calibración: Los certificados de calibración se emiten en formato digital una vez finalizado el proceso de calibración y son enviados a las direcciones de correo electrónico autorizadas por el cliente. Su entrega se realiza de acuerdo con las condiciones de pago previamente acordadas en el proceso comercial.

Modificación de certificados: Las modificaciones a los certificados de calibración emitidos, tienen un valor adicional y debe ser solicitado por correo electrónico.

Ajuste: El Laboratorio podrá realizar el ajuste del equipo cuando su funcionalidad, capacidad técnica y tecnología disponible lo permitan. Previamente, informará al cliente las desviaciones identificadas y solicitará su autorización para realizar el ajuste, el cual tendrá un costo adicional previamente informado. Este valor será facturado únicamente cuando el ajuste sea realizado.

El ajuste corresponde a las operaciones efectuadas sobre un sistema de medida para que proporcione las indicaciones requeridas y no debe confundirse con la calibración. Cuando se realice un ajuste, el equipo será calibrado antes y después de este, y se emitirán dos certificados de calibración independientes, correspondientes a los resultados obtenidos antes y después del ajuste, respectivamente.

Declaración de conformidad: Los servicios de calibración ofertados por SEISA no incluyen, por defecto, declaración de conformidad. Cuando el cliente la requiera, deberá solicitarla mediante el formato solicitud de información COM-F04, indicando la especificación o criterio de aceptación aplicable y la regla de decisión acordada.

Para la emisión de declaraciones de conformidad, el laboratorio dispone de las siguientes reglas de decisión:

- **Regla binaria con zona de seguridad:** considera la incertidumbre de medición mediante la aplicación de una banda de seguridad, reduciendo el riesgo de falsa aceptación. Esta regla de decisión será $\leq 2,5$ % de probabilidad de falsa aceptación.
- **Aceptación simple (riesgo compartido):** compara directamente el resultado con el límite de aceptación, sin considerar la incertidumbre en el criterio de decisión. Esta regla de decisión será ≤ 50 % de probabilidad de falsa aceptación.

Nota: En aprobación a la oferta comercial, El cliente declara conocer y aceptar que, cuando la relación entre la especificación técnica aplicable al ítem a calibrar (E) y la

incertidumbre expandida de medición (U) sea menor que 2 ($C = E/U < 2$), el laboratorio no emitirá declaración de conformidad para el resultado correspondiente y reportará únicamente el resultado de medición y su incertidumbre asociada.

Puntos de calibración: Los puntos de calibración se establecerán de acuerdo con el siguiente orden de prioridad:

- a) Los solicitados expresamente por el cliente.
- b) Los establecidos en el procedimiento de calibración aplicable.
- c) Los recomendados por el fabricante del equipo.

Los puntos de calibración adicionales a los previamente acordados tendrán un costo adicional, el cual será informado y aceptado por el cliente antes de su ejecución.

Los resultados identificados con “*” en el certificado de calibración corresponden a puntos no cubiertos por el alcance de acreditación [16-LAC-021](#). Cuando durante la revisión o ejecución del servicio se identifique esta condición, será informada al cliente y cualquier modificación respecto de lo inicialmente acordado deberá ser revisada y aceptada antes de continuar con el servicio.

8. Métodos de calibración

De acuerdo a la magnitud, el laboratorio empleará los métodos incluidos dentro del alcance de calibración o métodos publicados en documentos normalizados de origen internacional, regional o nacional. Con el fin de validar la vigencia de los métodos reportados o alcances de rangos de medición, puede realizar la consulta en la página web de SEI sistemas e Instrumentación S.A. www.seisa.com.co, o en la página web del organismo de acreditación [16-LAC-021](#).

- Calibración de instrumentos capaces de medir, según la guía EURAMET CG-15, Para instrumentos con función de medición de resistencia de puesta a tierra, se utilizará como patrón una década de resistencia de precisión con trazabilidad metrológica en resistencia eléctrica en corriente continua.
- Calibración de pinzas amperimétricas, sondas de corriente, según procedimiento interno validado LAB-P10. Para calibraciones por método indirecto, solo se podrán efectuar para ítems con diámetro interno mínimo de 25.4 mm (1 in).
- Calibración de medidor de resistencia de aislamiento, según el procedimiento EL-004.
- Calibración de instrumentos multifunción capaces de generar, según el procedimiento EL-010.
- Calibración de instrumentos digitales con la capacidad para medir y/o simular temperatura mediante el uso de termopares y/o RTD, según la guía EURAMET CG-11.
- Calibración de termómetros de radiación en el espectro infrarrojo (termómetros infrarrojos y cámaras termográficas), según la norma ASTM E2847.