

CONDICIONES GENERALES SERVICIOS DE CALIBRACIÓN

1. Estas condiciones generales para servicios de calibración amplían el ámbito de las condiciones generales de venta de INSTRUMENTOS WIKA, S.A. que se pueden encontrar en www.wika.es. La aceptación de la oferta presentada implica la aceptación de estas condiciones generales.
2. Las calibraciones se realizan en las instalaciones de Instrumentos WIKA S.A. en Sabadell siguiendo los procedimientos de trabajo del laboratorio de calibración de WIKA y en caso de una calibración ENAC de acuerdo a las acreditaciones concedidas por ENAC. Los alcances de calibración y las incertidumbres se indican en www.wika.es o en la página web de ENAC (www.enac.es). Cuando se requiera la capacidad óptima del Laboratorio, se indicará expresamente en la petición de oferta.
3. La validez de la oferta de calibración es de 90 días.
4. En el caso que se requiera una calibración en valores concretos que no están de acuerdo con el presupuesto emitido se debe comunicar por escrito a WIKA.
5. En caso de pedido rogamos por favor hacer referencia a la oferta emitida cual contiene todos los datos necesarios para una gestión correcta por parte de WIKA. En el caso de no referenciar un pedido a una oferta en concreto, WIKA aplicará la tarifa de precios generales.
6. El plazo de entrega del servicio de calibración en general es de 5 – 10 días laborables dependiendo de la carga del laboratorio y disponibilidad de los patrones. Existe la posibilidad de un servicio exprés de 48 h que tendrá un sobrecoste del 30% sobre la tarifa ofertada - siempre cuando la cantidad de los instrumentos a calibrar (IAC) permita realizar todos los trabajos en este plazo reducido. En la confirmación del pedido WIKA indicará el plazo exacto en días laborables.
7. En el caso que se detecte una necesidad de reparación del IAC el plazo se alargará por el tiempo necesario de la reparación. WIKA no iniciará la reparación sin haber recibido la aceptación del presupuesto de reparación que emitirá anteriormente.
8. El servicio de calibración no incluye un posible ajuste del IAC. En el caso que el cliente lo desee, se realizará en base a un presupuesto debidamente aceptado. El certificado de calibración en este caso indicará el error antes y después del ajuste.
9. Es responsabilidad del cliente de enviar el equipo con toda la documentación técnica necesaria (manuales etc.) y los accesorios requeridos para el buen funcionamiento del IAC (cables de conexión, baterías, alimentadores etc.).
10. El envío de los equipos en la ida y vuelta igual como el correcto embalaje y seguros son responsabilidad del cliente. WIKA no se hace responsable de posibles desperfectos que puedan sufrir los equipos durante el transporte. En el caso que WIKA observe una anomalía cuando reciba el IAC lo notificará al cliente en un plazo máx. de 48 h y siempre antes de empezar cualquier trabajo.
11. En cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025:2017 y de los Organismos de Acreditación, se establecen y aplican las siguientes pautas:
 - Salvaguardar y proteger la información confidencial y derecho de propiedad de los clientes.
 - No revelar, publicitar o divulgar a terceras personas la información confidencial. Para ello, todo el personal del laboratorio u otro que actúe en nombre del laboratorio acuerda un compromiso individual de confidencialidad respecto a toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades realizadas.
 - Queda exento de este compromiso la declaración de información dispuesta por la ley, en cuyo caso, el cliente será notificado, a menos que sea prohibido por la propia ley; aquella información que el cliente pone a disposición de forma pública; o cuando se ha acordado con el cliente, por ejemplo, con el propósito de responder a quejas.
 - Aquella información acerca del cliente obtenida de fuentes ajenas, será tratada también como información confidencial incluyendo la fuente de dicha información a menos que dicha fuente establezca un acuerdo diferente.

En aquel supuesto de que el cliente muestre disconformidad con algún servicio recibido, deberá expresarlo directamente al laboratorio en términos que reflejen claramente cómo han sido identificadas, sin incurrir en daños o perjuicios a la imagen e integridad de la empresa. Lo expresado en este documento es considerado como criterio de aceptación de los términos y condiciones establecidos para la relación y el tratamiento de los datos y la información entre el Laboratorio y el cliente, que queda formalizado con la aceptación de las ofertas o el envío de equipos para su calibración.

12. Los clientes disponen de un formulario web para poder formular sus quejas.

El enlace es: http://www.wika.es/service_productreturn_es_es.WIKA?ActiveID=8263

Ante la recepción de cualquier queja, se recopilará y verificará toda la información necesaria para validar la queja. Los resultados del tratamiento de la queja, serán revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.