

Términos y condiciones de las cotizaciones y solicitudes de trabajo para ensayos de materiales, elementos estructurales o calibraciones del LanammeUCR

Código: RC-537	Versión: 02	Vigente desde 05-04-2024	Página 1 de 4
----------------	-------------	--------------------------	---------------

1. Términos y condiciones para trámites generales

- 1.1. Se debe hacer referencia a la cotización correspondiente cuando se entregan las muestras al LanammeUCR.
- 1.2. Los servicios se programan en el momento que se recibe el comprobante de pago y hayan ingresado las muestras o instrumentos (cuando aplique).
- 1.3. Para cotizaciones con montos superiores a ₡400 000, se debe dar un adelanto del 60 % del monto total cotizado. Para cotizaciones con montos inferiores o igual a ₡400 000, se debe cancelar el 100 % del total cotizado. En cualquiera de los casos, se debe enviar los comprobantes de depósito bancarios a la dirección de correo: laboratorios.lanamme@ucr.ac.cr
- 1.4. Si el interesado requiere dejar en custodia ítems de ensayo, deberá solicitar este servicio para ser incluido en la cotización y se garantizará que éstos quedan oficialmente en custodia del LanammeUCR por un período de hasta 3 meses a partir de su ingreso.
- 1.5. En el caso de recibir ítems (entiéndase como muestras, equipos u otros según el caso) sin cotización previa, el LanammeUCR se reserva el derecho de prestar este servicio.
- 1.6. El monto definido en la cotización corresponde a la totalidad del servicio, de manera que cliente deberá contemplar en el pago, cualquier monto adicional correspondiente a impuestos por políticas de cada país, costos de envío, nacionalización de muestras y cualquier otro costo arancelario de las transacciones bancarias.
- 1.7. El cliente es responsable del envío de los ítems al LanammeUCR y es quien define la manera de hacerlos llegar. El LanammeUCR no se hace responsable de los ítems hasta que genere el ingreso formal.
- 1.8. El horario de recepción de ítems es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.
- 1.9. Las cotizaciones incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que en el caso de la Universidad de Costa Rica y la FundaciónUCR, se aplica la tarifa reducida del 2 %. En caso de que el cliente se encuentre cubierto por algún régimen de exoneración de ese impuesto, deberá aportar la documentación que respalde dicha exención, previo a la ejecución del servicio. El no presentar a tiempo de esta documentación podría repercutir en una reprogramación de servicios.
- 1.10. El informe y/o certificado de resultados se entregará vía correo electrónico firmado digitalmente, cuando se haya pagado el total (100 %) de lo cotizado al correo que se tenga como contacto en nuestro sistema de control de trabajos de laboratorios. Si el cliente requiere que se le envíe a otro correo electrónico, debe indicarlo expresamente antes de la fecha propuesta para el servicio.
- 1.11. Si el cliente requiere que el informe sea firmado de manera física y/o refrendado por el Colegio de Químicos de Costa Rica (en el caso que aplique), debe indicarlo en su solicitud y cubrir los costos adicionales. Si el informe va a ser retirado por una persona ajena al cliente que ha solicitado los servicios, se deberá contar con una autorización por escrito para tales efectos."
- 1.12. El cliente debe informar de previo si desea que se le devuelvan los ítems ensayados o los sobrantes de éstos. De no ser así, los ítems serán desechados posterior a su ensayo, sin responsabilidad por parte del LanammeUCR, salvo los casos donde se indique en la cotización o solicitud que el desecho de la muestra es responsabilidad del cliente.
- 1.13. Al dar su visto bueno para realizar los servicios solicitados o realizar el pago del adelanto o de la totalidad del costo de los servicios solicitados, el cliente da por aceptadas todas las condiciones establecidas en este documento, la cotización o solicitud de trabajo.

2. Términos y condiciones para ensayos

- 2.1. El precio de los ensayos que no están incluidos en la cotización o solicitud se cotizará en el momento que se soliciten.
- 2.2. Los laboratorios del LanammeUCR no emiten certificaciones de lotes, materiales o sistemas constructivos.
- 2.3. El informe de ensayo no incluye análisis de resultados, interpretación de datos o recomendaciones, solamente los resultados de los ensayos respectivos.
- 2.4. Si el cliente requiere que se indique cumplimientos con respecto a una norma o especificación, debe indicarlo previamente al Laboratorio para que sea incluido en el informe técnico.
- 2.5. Bajo ninguna circunstancia los laboratorios del LanammeUCR utilizan proveedores externos para brindar servicios, es decir, no realizan subcontrataciones de actividades que se encuentran dentro del alcance de acreditación del Laboratorio.
- 2.6. Las normas de ensayo que se utilizan para la ejecución de las pruebas son las indicadas en la columna "Procedimiento" de la cotización o solicitud de ensayos. Si el cliente desea hacer alguna modificación de estas, deberá indicarlo previamente por escrito.
- 2.7. No se realizan ensayos a clientes que entreguen muestras que son parte de rondas de ensayos de aptitud (interlaboratoriales).
- 2.8. El LanammeUCR se reserva el derecho de no realizar ensayos en especímenes o materiales que no cumplan con las condiciones idóneas para el ensayo, ya sea por un mal almacenamiento o transporte previo a su ingreso al laboratorio, por dimensiones incorrectas, cantidades o volúmenes inadecuados o cualquier otra variación.
- 2.9. Se generará un solo informe de ensayo correspondiente a cada paquete de ensayos, excepto cuando se realicen informes parciales. Si el cliente necesita separar informes por ensayo o por muestra, debe comunicarlo al Laboratorio de previo, ya que toda solicitud de separación posterior a la emisión del informe tendría un costo adicional.
- 2.10. El LanammeUCR generará un informe de ensayos con los resultados de todos los especímenes de ensayo aportados. No se excluirán resultados de ningún espécimen de ensayo correspondiente al paquete, a no ser que se haya presentado alguna situación no prevista o fortuita de orden técnico, que afecta la validez técnica de algún resultado o que imposibilita la realización de alguno de los ensayos. Las situaciones anteriores serán descritas en el informe de ensayo.
- 2.11. El LanammeUCR solo emitirá informes para las mediciones reportadas en el momento que se desarrollan las actividades de ensayos o calibraciones, es decir, bajo las condiciones y los ítems indicados en los respectivos informes o certificados, no para lotes.
- 2.12. Los ensayos por realizar a las muestras ingresadas al laboratorio se deben definir de forma inmediata. Las muestras con más de 10 días hábiles de ingresadas que no tengan sus ensayos definidos por parte del cliente podrán ser desechadas sin responsabilidad por parte del LanammeUCR.
- 2.13. Si por alguna razón no se pueden definir los ensayos al ingresar las muestras, el Laboratorio indicará al cliente cuáles ensayos se pueden realizar y modificará la cotización.
- 2.14. El cliente podrá solicitar en cualquier momento cambios al informe de ensayos o certificado de calibración emitido por el LanammeUCR, siempre y cuando dichos cambios correspondan a situaciones o aspectos atribuibles al LanammeUCR que impacten en la veracidad de los resultados, la conformidad de ellos, o aspectos de forma o errores materiales. Si los cambios requeridos no corresponden a lo antes indicado el cliente dispone de 30 días hábiles calendario a partir de la recepción del informe para formular la solicitud. Después de este periodo queda a discreción del LanammeUCR la posibilidad de proceder con el cambio.
- 2.15. La cotización o solicitud que no se cancele 10 días hábiles después de haber entregado las muestras correspondientes en el LanammeUCR, conllevará al desecho de esas muestras sin responsabilidad para el Laboratorio.

- 2.16. Si se desea presenciar la realización de los ensayos, se debe hacer una solicitud formal al correo laboratorios.lanamme@ucr.ac.cr y contar con el visto bueno del encargado del laboratorio respectivo con al menos 3 días hábiles de antelación.

3. Términos y condiciones para trabajos en campo

- 3.1. Para llevar a cabo los ensayos cotizados, el interesado debe coordinar para que se garanticen las condiciones aptas de seguridad y accesibilidad, así como definir los correspondientes encargados que atiendan y asistan (según se requiera) a los técnicos del LanammeUCR durante sus labores dentro de las instalaciones de trabajo.
- 3.2. Si se requiere obtener un permiso de ingreso o condiciones especiales como andamios, escaleras, accesos, entre otros, al lugar donde se realizará el ensayo, el cliente será el encargado de gestar los trámites respectivos con la entidad correspondiente y deberá indicar oportunamente los documentos que se necesitan.
- 3.3. El cliente debe coordinar con el Laboratorio, la fecha y hora del muestreo o trabajo en campo, según las necesidades del cliente y la disponibilidad del Laboratorio.
- 3.4. La jornada para realizar los ensayos comprende de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 3.5. Cualquier modificación a esta jornada implicará un costo adicional.
- 3.6. Si se requieren visitas o desplazamientos adicionales al cotizado, se cobrará un monto adicional según sea el caso.

4. Términos y condiciones para calibraciones de instrumentos y equipos de fuerza

- 4.1. El alcance de la calibración de los instrumentos de fuerza se describe en la cotización o solicitud.
- 4.2. Se debe cancelar el monto cotizado y confirmar las fechas propuestas para las calibraciones por lo menos con 3 días hábiles de anticipación, de lo contrario, no se realizarán los servicios y se reasignarán los espacios.
- 4.3. Los equipos deberán estar identificados con un número de serie o código permanente, el cual debe estar en un lugar que no afecte sus características metrológicas.
- 4.4. Se debe tener los accesorios, conexiones, aceites o líquidos especiales que se requieran para la calibración. De no ser así, la programación será cancelada.
- 4.5. El LanammeUCR no se hace responsable por los equipos, máquinas e instrumentos de fuerza, una vez que han salido de nuestras instalaciones.
- 4.6. El LanammeUCR no se hace responsable del estado del equipo enviado por sus clientes a nuestras instalaciones por mensajería.
- 4.7. El ajuste de los equipos es un procedimiento diferente a la calibración.
- 4.8. El ajuste se realiza solo a solicitud del cliente. Dicho ajuste es responsabilidad del cliente, quien debe contar con personal debidamente capacitado para ejecutar los procedimientos de ajuste de su equipo. En este caso particular, el LanammeUCR no puede asumir responsabilidad por los resultados de una rutina de ajuste y es solo un facilitador de los patrones de fuerza requeridos en este proceso.
- 4.9. Los instrumentos de fuerza se reciben el día previo a la fecha de calibración propuesta para su ambientación.
- 4.10. Los instrumentos de fuerza se deben entregar en la Recepción del Edificio C del LanammeUCR.
- 4.11. Se debe incluir los accesorios, indicador u otros implementos necesarios para su correcta operación.
- 4.12. Para calibraciones in situ, si se requiere obtener un permiso de ingreso al lugar donde se realizarán los trabajos para el personal del LanammeUCR, el equipo de calibración y el vehículo institucional, el cliente será el encargado de gestar los trámites respectivos y deberá indicar oportunamente los documentos que se necesitan.
- 4.13. Si estando en el sitio de las calibraciones no es posible realizar el servicio por razones ajenas al
- 4.14. LanammeUCR, se cobrará únicamente el rubro de "Gastos logísticos" al lugar indicado.

4.15. Los certificados estarán listos para retirar a más tardar 7 días hábiles después de la última calibración, contra cancelación del monto total cotizado y se enviarán firmados digitalmente, al correo que se tenga como contacto en nuestro sistema de control de trabajos de laboratorios. Si el cliente requiere que se le envíe a otro correo electrónico deberá indicarlo expresamente antes de la fecha propuesta para la calibración.

5. Términos y condiciones de atención de reclamos

- 5.1. El procedimiento de reclamos, sugerencias o reconocimientos (descripción del proceso) está disponible al público en general bajo solicitud formal al correo: ugc.lanamme@ucr.ac.cr.
- 5.2. O bien, puede interponer reclamos, sugerencias o reconocimientos en la Recepción del LanammeUCR.
- 5.3. Una vez recibido, se le estará contactando siempre que sea posible.

Última línea
