

**Términos, Condiciones y Confidencialidad  
a nuestros clientes**

D-GES-08.v09

**1. GENERALES**

VIGNOLA INGENIERIA INDUSTRIAL LTDA. (De aquí en adelante VIGNOLA INGENIERÍA), es una entidad privada prestadora de servicios y ofrece sus servicios de calibración, inspección, ensayos no destructivos, capacitación, asesorías y productos, a empresas o personas, públicas y/o privadas.

Para todos los efectos y relación con el cliente, se entenderá la cotización y aceptación de ésta como un contrato entre las partes en las cuales se establecerán las condiciones como se desarrollará el requerimiento solicitado. Con la aceptación de lo ofertado, lo cual se puede llevar a cabo a través de recepción de orden de compra, correo electrónico, documentar o cancelar el total del servicio, sin realizar reparos y observaciones a la respectiva cotización, VIGNOLA INGENIERÍA dará por aceptada la totalidad de los puntos indicados en ella, así como también los términos y condiciones generales detallados en éste documento.

Los documentos derivados de la prestación de servicios, tales como; reportes de terreno, libro de obra, correos electrónicos, entre otros, que describan las actividades desarrolladas, constituirán información formal que respaldan el servicio. Ésta información se proporciona a ambas partes involucradas.

**2. CONFIDENCIALIDAD**

VIGNOLA INGENIERIA, mantendrá confidencialidad de todo los resultados de las calibraciones, verificaciones, ajustes, inspecciones, ensayos no destructivos, capacitaciones, asesorías y productos, además de la información proporcionada por el cliente sobre sus productos, instalaciones y/o procesos.

Las Divisiones de NDT y Metrología de Vignola Ingeniería, informará al cliente con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público (aplica en la Autoridad Reglamentaria SEC), a excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado con el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas). Cualquier otra información se considera información del propietario se considera información confidencial.

Se le informará al cliente que cuando sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se le notificará al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Todo el personal incluido cualquier miembro de comité, contratista, personal de organismos externos o individuos que actúen en nombre del laboratorio, mantienen la confidencialidad de toda información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, excepto cuando es requerido por ley. Para esto tanto el personal de la empresa como terceros, firman un compromiso de confidencialidad. En los registros F-GES-13-02 y F-GES-18-05 respectivamente

**Términos, Condiciones y Confidencialidad  
a nuestros clientes**

D-GES-08.v09

**3. COMPROMISO DE IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA**

Todo el personal de VIGNOLA INGENIERÍA se encuentra libre de presiones comerciales, financieras y de todas aquellas que pueden influir en su juicio técnico o en el trato hacia los clientes. Para llevar a cabo este compromiso se entrega capacitación constante al personal desde que ingresan a la empresa, donde se les recuerda sus deberes y derechos como trabajador, además de firmar su compromiso de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

**4. SUBCONTRATACIONES**

Ambas Divisiones de Vignola Ingeniería, NO realizan SUBCONTRATACIÓN de servicios que no puedan ejecutar, tal como está declarado en el Manual de Gestión de Calidad. Si el cliente requiere un servicio de calibración o inspección que no esté dentro del alcance de acreditación de la División de Metrología o NDT respectivamente, se comunicará por escrito al cliente que no se puede concretar el servicio.

**5. RESPECTO A LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN**

- a) Toda calibración se realizará basándose en las normas de origen para cada magnitud y sus respectivos procedimientos.
- b) El servicio cotizado no incluye el traslado de los equipos e instrumentos hacia y desde el Laboratorio, estos deben ser entregados y retirados por el Cliente en Hoevel N°4427, Quinta Normal, Santiago, de lunes a Viernes en horarios de 09:00 a 17:00 horas.
- c) Los instrumentos o equipos enviados a VIGNOLA INGENIERIA, en forma directa por el cliente o a través de algún medio de transporte o encomiendas, deben tener en forma visible su remitente, junto con su guía de despacho, detallando el contenido y los accesorios necesarios para realizar el funcionamiento, tales como cables de poder, cargadores, transformadores etc.
- d) Se excluye de toda responsabilidad a VIGNOLA INGENIERÍA por equipos, instrumentos o accesorios NO declarados en la guía de despacho.
- e) El cliente es responsable de enviar los equipos o instrumentos en embalajes apropiados, VIGNOLA INGENIERÍA no se hará responsable de posibles daños durante el transporte debido a lo anteriormente mencionado.
- f) VIGNOLA INGENIERIA, se otorga como plazo máximo 3 días hábiles para la apertura de encomiendas de clientes, e informar de alguna anomalía por el despacho, daños visuales en algún equipo, diferencias en las cantidades mencionadas, etc.

## Términos, Condiciones y Confidencialidad a nuestros clientes

D-GES-08.v09

- g) Si en el proceso de recepción se detecta algún desperfecto o mal funcionamiento del equipo a calibrar, o bien el equipo no cumple con la descripción suministrada, el VIGNOLA no efectuará la calibración de dicho instrumento, el cual será devuelto al Cliente.
- h) El servicio que realice el laboratorio, se regirá exclusivamente a lo ofrecido en la cotización y aceptado por el solicitante mediante orden de compra, correo electrónico, documentando o cancelando el total del servicio, entre otras.
- i) La verificación de los alcances de acreditación aplicables a los servicios solicitados corresponde al cliente, de acuerdo con la información pública disponible de Vignola Ingeniería ante el INN.
- j) Si el cliente solicita trabajos adicionales fuera del acuerdo inicial, estos serán cotizados nuevamente y el cliente deberá formalizar la aceptación tal como se describe anteriormente. De no ser así, no se realizara el servicio adicional solicitado.
- k) Es responsabilidad directa del cliente respaldar información almacenada en los discos o memorias de los equipos o instrumentos que se envían a calibración (Ejemplo: caudalímetros, transmisores, etc.). VIGNOLA INGENIERÍA no asumirá responsabilidad por pérdida de información.
- l) Los equipos e instrumentos deben ser entregados con su ajuste, mantenimiento preventivo realizado, limpios externamente, operativos y con todos sus accesorios que permitan el funcionamiento para calibrar, verificar y/o ajustar. Se recomienda que mantengan su número de serie o alguna identificación única interna que permita seguir su trazabilidad, de todos modos a cada instrumento que ingresa al laboratorio se le asigna un número de identificación que lo distinga.
- m) Si el cliente solicita posterior a la calibración ejecutada un cambio de puntos o rangos a calibrar, será cotizado y cobrado como un nuevo servicio.
- n) Según la Norma NCh-ISO 17025:2017, "VIGNOLA INGENIERIA no incluye en el certificado la fecha de la próxima calibración", salvo que el cliente lo requiera, para lo cual debe informar éste requerimiento en forma explícita por algún medio escrito, correo electrónico, carta, etc., antes del inicio del servicio.
- o) VIGNOLA INGENIERIA no asume ninguna responsabilidad sobre equipos instrumentos que, una vez gestionados y entregados al Cliente, presenten problemas producto de una operación inadecuada o que hayan sido intervenidos por personas ajenas a nuestro servicio.
- p) VIGNOLA INGENIERIA no asumirá responsabilidad por pérdidas o daños a equipos e instrumentos ocasionados por hechos fortuitos o de fuerza mayor, tales como robo, incendios, terremotos, inundaciones, hechos fortuitos en el traslado desde VIGNOLA INGENIERÍA a cliente o viceversa.
- q) Cuando el cliente solicite el despacho de devolución, a través de algún medio de transporte o encomiendas, es responsabilidad del cliente informar oportunamente el medio o agencia e identificar claramente el destinatario (Nombre de la Empresa, dirección, nombre del contacto y teléfono). De no existir esta información VIGNOLA INGENIERÍA, no podrá programar oportunamente el despacho y se excluye de responsabilidades por plazos previamente comprometidos. Así mismo el cargo por este despacho es responsabilidad del cliente.

**Términos, Condiciones y Confidencialidad  
a nuestros clientes**

D-GES-08.v09

**5.1 Declaración de conformidad**

Cuando el cliente requiera una declaración de conformidad en el certificado de calibración con una especificación o normativa, deberá comunicarlo y será acordado con anticipación a la aceptación, de lo contrario no podrá exigirlo al término del servicio.

**6. RESPECTO A LOS SERVICIOS DE INSPECCIÓN Y ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS (NDT)**

- a) Los servicios de inspecciones, ensayos no destructivos, verificaciones, auditorías, entre otros (de aquí en adelante NDT), se realizan basándose en normativas, guías, códigos, procedimientos internos, o requerimientos del cliente, lo que queda estipulado en la respectiva cotización del servicio.
- b) El personal destinado a los servicios de NDT, tiene las competencias para desarrollar las actividades a las cual fue asignado, y por lo tanto, se entenderá como competente para emitir juicios sobre sus funciones.
- c) Quien solicite los servicios de NDT, debe facilitar los accesos donde se realizará el servicio, así como también verificar que se tomen todas las medidas de seguridad e informar acerca de los riesgos asociados a la zona de trabajo.
- d) De no cumplirse estas condiciones, VIGNOLA INGENIERÍA deberá informar al mandante del no cumplimiento de alguna situación, lo cual puede ser remediado en el momento, o de lo contrario se podrá anular y re-programar los servicios, asumiendo el cliente los costos que ello implicase.
- e) VIGNOLA INGENIERÍA, no es responsable del estado de los activos, ni menos asegura que la continuidad operacional sea asegurada por los procesos de inspección que se lleven a cabo.
- f) VIGNOLA INGENIERÍA, no manipula componentes, habilita accesos o se hace cargo de ningún tipo de condición que permitan llevar a cabo los procesos de inspección, solo limita su responsabilidad a los procesos de inspección y/o ensayos.
- g) VIGNOLA INGENIERÍA podrá poner término a un servicio si existe un trato inapropiado hacia el personal y/o equipos. Este acto quedará registrado en un reporte de terreno, que podrá o no, ser firmado por el cliente.
- h) VIGNOLA INGENIERÍA limita su responsabilidad a las condiciones que se establecen en cada cotización y se entiende que no existe una responsabilidad de un ensayo sobre un producto final.
- i) VIGNOLA INGENIERÍA queda exceptuada de responsabilidad por productos, equipos o instalaciones que se encuentren dañados o en un estado de descuido y a los cuales la división NDT esté ejecutando sus servicios.
- j) Cuando exista un servicio que implique una revisión y/o auditoria por parte de la División de NDT, quedará exenta de responsabilidad por:
  - Mal diseño
  - Selección inadecuada de los materiales
  - Embalajes defectuosos
  - Traslado bajo riesgo

**Términos, Condiciones y Confidencialidad  
a nuestros clientes**

D-GES-08.v09

- k) VIGNOLA INGENIERIA podrá anular, suspender y/o re-programar los servicios que se hayan programado cuando existan motivos de fuerza mayor, procurando dar aviso al cliente lo más pronto posible, explicando los motivos correspondientes.
- l) Todos los costos que resulten por daños al equipamiento utilizado durante la prestación de servicios de VIGNOLA INGENIERÍA, producto de acciones o condiciones ocurridas en las instalaciones de la inspección, son completamente responsabilidad y cargo del cliente, quien tendrá que asumir el costo de revisión del equipo en servicio técnico del fabricante o autorizado, reponer íntegramente el equipo, o en caso que se puedan reparar o reemplazar piezas serán las originales. Si existiera alternativa, es VIGNOLA INGENIERÍA quien decida la opción más adecuada según los daños generados.

**7. RESPECTO A LAS RESPONSABILIDADES DERIVADAS DE LAS OPERACIONES**

En caso de generarse daños ocasionados por actos y/o juicios que resulten negligentes de la operación realizada en una inspección, VIGNOLA INGENIERÍA dispone de un fondo limitado de recursos. En caso de no contar con los montos comprometidos para cubrir un evento, será la matriz Importadora Técnica Vignola S.A.I.C. quien proporcionará los recursos para cumplir con las compensaciones económicas.

El detalle de ésta disposición están en documento D-GES-09.

**8. VARIOS**

VIGNOLA INGENIERIA, no se responsabiliza por equipos e instrumentos ingresados a sus instalaciones para ser calibrados, verificados, ajustados, inspeccionados, ensayados, entre otras, y NO retirados por el cliente por un plazo mayor a 90 días. Transcurrido este periodo de tiempo VIGNOLA INGENIERÍA puede tomar acciones frente a ellos como ser desechados o donados.