Términos y condiciones

SINSE Servicios Industriales Especializados, S.AS. de C.V.

Pruebas de laboratorio, venta de equipo y capacitación

1 Objeto y alcance

Estos términos y condiciones regulan la contratación de pruebas de laboratorio, la adquisición de equipo y los servicios de capacitación de SINSE Servicios Industriales Especializados, S.AS. de C.V., en adelante SINSE, por la persona física o moral identificada en la cotización u orden de compra, en adelante EL CLIENTE. Ambas se denominarán LAS PARTES.

El alcance de cada operación, sus entregables, especificaciones, precios, lugar de ejecución y fechas se establecerán en la cotización aceptada y, cuando corresponda, en sus anexos técnicos. Las actividades adicionales requerirán evaluación y autorización por escrito antes de ejecutarse.

2 Aceptación y documentos de contratación

SINSE pondrá estos términos a disposición de EL CLIENTE antes de formalizar la operación. La aceptación podrá documentarse mediante firma de la cotización, orden de compra que haga referencia a ella o correo electrónico de aceptación emitido por un representante autorizado de EL CLIENTE.

Los acuerdos particulares aceptados por ambas partes prevalecerán respecto de la operación que regulen. En lo demás se aplicarán estos términos. Las diferencias entre la orden de compra y la cotización deberán resolverse por escrito antes de iniciar. El silencio de una parte no implicará aceptación de cambios.

3 Cotizaciones y precios

Salvo indicación distinta, las cotizaciones tendrán una vigencia de 30 días naturales a partir de su emisión. Los precios aplicarán exclusivamente al alcance, cantidades y destinatario indicados. La cotización identificará la moneda, los impuestos y los conceptos incluidos y excluidos.

Los fletes, seguros, viáticos, consumibles, preparación especial de muestras, instalación, licencias y materiales adicionales solo estarán incluidos cuando así se indique. En operaciones en moneda extranjera, la cotización establecerá la moneda de pago y, si procede, la referencia y fecha del tipo de cambio.

Los cambios solicitados por EL CLIENTE o las diferencias entre la información cotizada y las condiciones reales podrán dar lugar a una nueva cotización. Ningún incremento se aplicará al alcance ya aceptado sin acuerdo escrito de LAS PARTES.

4 Pagos y facturación

La cotización establecerá anticipos, fechas de pago y, en su caso, crédito autorizado. EL CLIENTE proporcionará oportunamente sus datos fiscales y la información necesaria para facturar. Los pagos se realizarán únicamente a las cuentas que SINSE comunique formalmente y se identificarán con el folio de cotización o factura.

Ante un pago vencido, SINSE notificará a EL CLIENTE y podrá suspender actividades pendientes relacionadas con la operación hasta regularizar el saldo, informando el efecto sobre la programación. Los intereses o cargos por mora solo procederán si fueron expresamente pactados y resultan legalmente aplicables.

5 Programación y cambios del servicio

La programación se confirmará una vez recibida la aceptación, la información técnica y, cuando proceda, el anticipo, requeridos y las muestras para los ensayos. SINSE comunicará las fechas y los requisitos previos. Los plazos se contarán desde que se hayan cumplido dichas condiciones.

SINSE informará oportunamente cualquier circunstancia que afecte el plazo acordado y propondrá una nueva fecha. Los servicios urgentes o en horarios especiales estarán sujetos a disponibilidad, factibilidad técnica y aceptación previa de su costo. Las entregas parciales requerirán acuerdo con EL CLIENTE.

6 Solicitud de pruebas de laboratorio

Antes de iniciar, LAS PARTES acordarán el objeto de la prueba, la identificación y cantidad de muestras, el método o procedimiento aplicable, los parámetros por evaluar, la preparación requerida y el contenido del informe. EL CLIENTE deberá comunicar el uso previsto de los resultados y cualquier requisito normativo o contractual específico.

SINSE revisará su capacidad para atender la solicitud e informará cuando el método solicitado sea inadecuado, esté desactualizado o resulte técnicamente inviable. Las desviaciones o cambios que afecten el alcance se documentarán y se someterán a autorización cuando corresponda.

La acreditación de una prueba solo se ofrecerá cuando exista un alcance vigente que la ampare y se identifique expresamente en la propuesta. La contratación de una prueba no implica que todas las actividades de SINSE estén acreditadas ni que los resultados aseguren la certificación o aceptación de un producto por terceros.

7 Recepción e identificación de muestras

EL CLIENTE entregará las muestras identificadas, embaladas y en condiciones adecuadas para la prueba. Según corresponda, proporcionará descripción, cantidad, lote, serie, condiciones de conservación, fecha de toma de muestra, accesorios e instrucciones de manipulación. También informará los riesgos químicos, biológicos, eléctricos, mecánicos o de otra naturaleza y entregará las hojas de seguridad aplicables.

SINSE registrará la recepción y las condiciones observables. Cuando existan daños, diferencias de identificación, cantidad insuficiente o condiciones que comprometan la seguridad o validez de los resultados, notificará a EL CLIENTE para acordar la aceptación condicionada, reposición o devolución. No se ejecutarán actividades que resulten inseguras o técnicamente improcedentes.

SINSE no realiza muestreos, EL CLIENTE o un tercero, deberá ser responsable de la identificación, representatividad y conservación de la muestra antes de la recepción por SINSE.

8 Pruebas destructivas y conservación de muestras

Las pruebas que realiza SINSE son destructivas principalmente ya que estas consumen, alteran, cortan o destruyen las muestras la aceptación del servicio implica la aceptación de la destrucción de la muestra. EL CLIENTE reconoce que dichas muestras podrán no recuperarse o retornar en su estado original. Cualquier preparación adicional no contemplada se acordará antes de realizarla.

Todos los sobrantes se desecharán una vez que se haya obtenido la sección de prueba si EL CLIENTE no estipula lo contrario. Las porciones ensayadas de cada pieza se conservarán durante un año en las instalaciones de SINSE, a menos que estas hayan sido solicitadas por EL CLIENTE.

9 Ejecución de pruebas y resultados

SINSE realizará las pruebas con personal competente, métodos adecuados y equipos aptos para el alcance contratado, conservando los registros correspondientes. Las condiciones ambientales y de operación serán las que exija el método aplicable; no se asumirá una condición ambiental única para todas las pruebas.

Los resultados se referirán exclusivamente a las muestras o elementos evaluados y a las condiciones documentadas durante la prueba. Su extensión a lotes, procesos o productos no ensayados requerirá una justificación técnica y un alcance expresamente convenido. No se garantiza un resultado favorable ni el cumplimiento de especificaciones por el solo hecho de contratar una prueba.

Cuando se solicite una declaración de conformidad, LAS PARTES acordarán previamente la especificación y la regla de decisión, considerando la incertidumbre cuando resulte aplicable. Cuando EL CLIENTE no establezca una regla de decisión, SINSE propondrá el uso de la REGLA DE DECISIÓN DECLARACIÓN BINARIA CON ZONA DE SEGURIDAD, para mayor información consúltela dando click aquí. Las opiniones e interpretaciones técnicas se identificarán como tales (secciones como Interpretación de Resultados, Discusión de Resultados, Conclusiones) y se limitarán al alcance autorizado.

10 Informes y correcciones

Los informes se entregarán en formato digital al contacto autorizado de EL CLIENTE. Los ejemplares impresos, traducciones o formatos especiales se solicitarán al contratar y podrán tener un costo adicional previamente informado. EL CLIENTE verificará los datos de identificación antes de la emisión cuando SINSE solicite su confirmación; la falta de respuesta no autorizará a completar datos técnicos por suposición.

Las correcciones por errores atribuibles a SINSE se atenderán sin costo. Los cambios de datos suministrados por EL CLIENTE o los entregables adicionales podrán cotizarse por separado. Toda modificación conservará la identificación del informe original y el control de su revisión; no se alterarán resultados para satisfacer criterios comerciales.

EL CLIENTE utilizará los informes de forma íntegra y sin modificar su contenido. La reproducción parcial o el uso de marcas, logotipos o referencias a acreditaciones requerirá la autorización que corresponda. Los informes no constituyen garantía de funcionamiento futuro de un producto o proceso.

11 Actividades en las instalaciones del cliente

Cuando se contraten pruebas, instalación de equipo o capacitación en sitio, EL CLIENTE facilitará el acceso autorizado, un responsable de enlace, las inducciones y los permisos necesarios. Proporcionará áreas seguras y los suministros, así como condiciones ambientales, conectividad o recursos expresamente requeridos para la actividad.

SINSE podrá suspender una actividad si identifica condiciones de riesgo o impedimentos técnicos, informando su causa y los requisitos para reanudarla. La autorización de EL CLIENTE no sustituirá los requisitos de seguridad ni justificará resultados técnicamente inválidos.

Los tiempos de espera, visitas adicionales y gastos derivados de condiciones a cargo de EL CLIENTE se documentarán. Cualquier cobro se sujetará a los conceptos y tarifas previamente aceptados, o a una autorización posterior por escrito antes de incurrir en gastos adicionales.

12 Servicios de terceros

Cuando SINSE proponga que un proveedor externo realice parte de una prueba o servicio, informará a EL CLIENTE el alcance correspondiente y obtendrá la autorización que resulte necesaria antes de ejecutarlo. SINSE evaluará la competencia del proveedor y conservará la coordinación y responsabilidad respecto del servicio que haya contratado con EL CLIENTE.

Los informes distinguirán las actividades realizadas por proveedores externos cuando corresponda. No se presentarán como propios alcances de acreditación o aprobaciones de terceros. Los proveedores quedarán sujetos a compromisos de confidencialidad y a los requisitos aplicables al trabajo asignado.

13 Venta y entrega de equipo

La cotización identificará marca, modelo, especificaciones, condición de nuevo o usado, accesorios, documentación y servicios incluidos. EL CLIENTE deberá verificar que las características acordadas sean adecuadas para el uso que haya comunicado a SINSE. Ninguna sustitución que modifique características esenciales se realizará sin su aceptación escrita.

El lugar, plazo y modalidad de entrega, así como la responsabilidad de embalaje, carga, descarga, transporte y seguro, se establecerán en la cotización. La entrega se documentará mediante recibo o acta que identifique el equipo y sus accesorios. Las entregas a terceros requerirán autorización de EL CLIENTE.

Al recibir, EL CLIENTE revisará las condiciones visibles del embalaje, el equipo y sus accesorios y comunicará oportunamente daños o faltantes, aportando evidencia disponible. La firma de recepción no elimina los derechos por defectos ocultos ni las garantías aplicables.

14 Instalación y puesta en operación

La instalación, puesta en operación, prueba de aceptación y capacitación sobre el equipo solo se incluirán cuando estén expresamente contratadas. Antes de la visita, SINSE informará los requerimientos técnicos y EL CLIENTE confirmará que las instalaciones y suministros cumplen con ellos.

Las maniobras, adecuaciones civiles o eléctricas, conexiones y equipos auxiliares serán responsabilidad de la parte indicada en la cotización. La instalación no incluirá reparaciones ni modificaciones no pactadas. La puesta en operación se documentará con las verificaciones efectuadas, las observaciones y, cuando proceda, los pendientes de atención.

15 Garantía de equipo y devoluciones

SINSE entregará las condiciones de garantía aplicables, indicando su alcance, duración, fecha de inicio, procedimiento, lugar de atención y responsabilidades de LAS PARTES. La garantía del fabricante se comunicará junto con las obligaciones que correspondan a SINSE como proveedor, sin reducir los derechos legalmente exigibles.

Para solicitar atención, EL CLIENTE proporcionará identificación del equipo, comprobante de adquisición, descripción de la falla y evidencia disponible. SINSE informará el procedimiento de revisión y la solución que proceda. Ningún costo de diagnóstico o transporte se cobrará sin comunicar previamente su fundamento y obtener la aceptación que corresponda.

Para determinar si la garantía cubre la falla reportada, SINSE revisará las condiciones de la póliza y evaluará si el desgaste normal, el uso del equipo fuera de las especificaciones del fabricante o una intervención no autorizada contribuyeron a la falla. SINSE aplicará las exclusiones de la póliza únicamente cuando correspondan al caso y respeten los derechos del cliente establecidos por la ley. Para atender la reclamación o hacer efectiva la garantía, SINSE no exigirá al cliente contratar servicios ajenos a ella.

Las devoluciones por razones comerciales requerirán autorización escrita y condiciones acordadas sobre embalaje, accesorios, estado del producto y costos. Esta autorización no limitará los supuestos de devolución, sustitución, reparación o reembolso previstos en la legislación aplicable.

16 Custodia y transporte

Durante la custodia de muestras o equipos, SINSE mantendrá medidas razonables de identificación, protección y manejo y notificará cualquier pérdida, daño o incidente detectado. La existencia de un seguro y sus condiciones solo se ofrecerán si han sido confirmadas por escrito.

LAS PARTES definirán quién contratará el transporte y, en su caso, el seguro, así como el valor declarado y el procedimiento de reclamación. Los daños de transporte se atenderán conforme a lo acordado y a las responsabilidades de cada interviniente. Cuando el traslado sea realizado directamente por SINSE, esta responderá por su actuación conforme a las obligaciones aplicables.

17 Alcance de la capacitación

Cada curso se contratará mediante una propuesta que indique tema, objetivos, temario, duración, modalidad, fechas, sede o plataforma, número de participantes, requisitos de ingreso y entregables. Las prácticas, evaluaciones, manuales, constancias y materiales solo estarán incluidos cuando se indiquen expresamente.

EL CLIENTE proporcionará los nombres correctos de los participantes y verificará los conocimientos previos y recursos requeridos. En cursos presenciales facilitará las instalaciones y equipos acordados; en cursos a distancia, cada participante deberá disponer de conexión, dispositivo y acceso a la plataforma conforme a los requisitos informados.

Los cambios de participantes podrán solicitarse antes del inicio y estarán sujetos a los requisitos del curso y al cupo contratado. Los participantes deberán cumplir las reglas de seguridad, convivencia y uso de instalaciones o plataformas. Las prácticas con equipo se realizarán bajo las instrucciones del responsable de la actividad.

18 Constancias y materiales de capacitación

Las constancias se emitirán a quienes cumplan los criterios de asistencia y, en su caso, evaluación informados antes de contratar. La capacitación y su constancia no equivaldrán a una certificación de competencia, licencia profesional, acreditación oficial o autorización para realizar actividades reguladas, salvo que se haya contratado expresamente un programa con dicho reconocimiento y se acrediten sus requisitos.

Los materiales conservarán la titularidad de SINSE o de sus respectivos autores. Los participantes podrán utilizarlos para su aprendizaje y consulta interna conforme a las licencias aplicables. La reproducción, comercialización, grabación o distribución del curso o de sus materiales requerirá autorización previa de los titulares y el consentimiento pertinente de los participantes.

SINSE atenderá las incidencias atribuibles a su organización mediante la reposición de la actividad afectada o la solución acordada con EL CLIENTE. Los resultados de aprendizaje dependerán también de la participación, asistencia y cumplimiento de las actividades; no se garantiza un resultado laboral o comercial específico.

19 Cancelación y reprogramación

Toda solicitud de cancelación y reprogramación deberá presentarse por escrito, identificando la cotización y la actividad afectada. Las fechas límite y cargos de cancelación o reprogramación se establecerán en la cotización, de forma diferenciada para pruebas, equipo y capacitación. No se aplicarán porcentajes de penalización que no hayan sido aceptados previamente.

A falta de una condición específica pactada, LAS PARTES determinarán los trabajos efectivamente ejecutados y los gastos no recuperables, razonables y comprobables asociados a la operación. SINSE presentará el desglose y descontará los importes procedentes del anticipo, devolviendo el saldo que corresponda. No habrá duplicidad de cobros por un mismo concepto.

En pedidos de equipo especial, importado o fabricado bajo solicitud, se informarán antes de contratar las restricciones de cancelación del fabricante y los compromisos no recuperables. En capacitación se definirán las condiciones de sustitución de asistentes, inasistencia, cupo mínimo y cambio de fecha, cuando sean aplicables.

Si SINSE cancela por una causa que le sea atribuible, ofrecerá una nueva fecha o el reembolso de la parte no suministrada, según corresponda y sin afectar otros derechos aplicables. Si EL CLIENTE no acepta una modificación sustancial de fecha o alcance, LAS PARTES acordarán el cierre y la liquidación de la operación.

20 Confidencialidad y datos personales

SINSE y EL CLIENTE protegerán la información técnica, comercial y documental que reciban con motivo de la operación y la utilizarán únicamente para cumplir lo contratado. El acceso se limitará al personal y proveedores que lo requieran, sujetos a obligaciones de confidencialidad.

Cuando la divulgación sea exigida por una autoridad competente, se entregará únicamente la información requerida y se notificará a la parte afectada, salvo prohibición legal. Estas obligaciones se mantendrán después de concluir la relación, mientras la información conserve su carácter confidencial.

Los datos de contactos, participantes y representantes se tratarán conforme al aviso de privacidad de SINSE y a las disposiciones aplicables. La contratación no autoriza por sí misma el uso de nombres, imágenes, marcas o resultados del cliente para publicidad.

21 Imparcialidad y atención de quejas

SINSE realizará las pruebas con independencia de criterio técnico y atenderá los riesgos de conflicto de interés. No aceptará presiones comerciales o financieras que alteren los resultados. La remuneración del servicio no estará condicionada a obtener un resultado favorable.

EL CLIENTE podrá presentar quejas, aclaraciones o reclamaciones mediante los canales oficiales de SINSE indicados en la cotización. Deberá identificar la operación, describir los hechos y aportar la información disponible. SINSE registrará la solicitud, comunicará su recepción y dará seguimiento a la revisión y solución, indicando los plazos de atención del caso.

22 Responsabilidad y solución de incumplimientos

Cada parte responderá por los daños e incumplimientos que le sean atribuibles conforme al contrato y a la legislación aplicable. SINSE evaluará las no conformidades relacionadas con su trabajo y acordará las acciones pertinentes, que podrán incluir corrección, repetición técnicamente viable, sustitución o devolución de la parte afectada, según corresponda.

EL CLIENTE será responsable de sus decisiones sobre procesos o liberación de productos, considerando el alcance y las limitaciones de los resultados recibidos. Esta obligación no exime a SINSE de ejecutar correctamente lo contratado ni de responder por errores propios.

Cualquier limitación de responsabilidad deberá acordarse expresamente y respetar los derechos que no puedan renunciarse. Estos términos no excluyen responsabilidades por dolo, ni las obligaciones que legalmente no puedan limitarse, ni los derechos de las personas consumidoras cuando resulten aplicables.

23 Caso fortuito y fuerza mayor

La parte afectada por un hecho ajeno a su control que impida cumplir una obligación notificará a la otra tan pronto como sea razonablemente posible, explicará su efecto y adoptará medidas para reducirlo. La suspensión se limitará a las obligaciones realmente afectadas y al tiempo que dure el impedimento.

LAS PARTES acordarán nuevas fechas o, si la continuación resulta inviable, la terminación de la parte pendiente y la liquidación de trabajos y pagos que corresponda. La invocación de estas causas no autoriza por sí misma a retener anticipos de prestaciones no realizadas.

24 Comunicaciones y disposiciones finales

Las instrucciones, autorizaciones y cambios se comunicarán por escrito entre los contactos autorizados e identificarán la operación correspondiente. Las modificaciones a estos términos requerirán aceptación de ambas partes y no se aplicarán retroactivamente a operaciones formalizadas.

Las diferencias se atenderán primero mediante una revisión directa entre LAS PARTES. De persistir, se acudirá a los mecanismos y autoridades competentes conforme a la legislación mexicana aplicable, sin restringir derechos obligatorios. La invalidez de una disposición no afectará las demás que puedan subsistir de manera independiente.