

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

### 1. General

A menos que se acuerde en forma distinta, por escrito por algún trabajador autorizado del Laboratorio de Blending S.A.C (en adelante “Compañía”) por todo trabajo, servicio, informes (todo en conjunto en adelante será “los Servicios”) proporcionados se regirán por el presente Acuerdo de Nivel de Servicio:

- a) La Compañía podrá prestar sus servicios a personas o entidades (privadas, públicas o gubernamentales) que expidan instrucciones (de aquí en adelante el “Cliente”).
- b) A menos de que la Compañía reciba previas instrucciones escritas del Cliente que le sean contrarias, ninguna otra parte tiene derecho a impartir instrucciones especialmente en cuanto se refiere al alcance de los servicios o a la entrega de los informes o certificados que resulten de los anteriores (los “Informes de Ensayos”).

### 2. Prestación de Servicios

- a) La Compañía prestará sus servicios con imparcialidad y confidencialidad con las instrucciones específicas del Cliente confirmados por la Compañía o, en ausencia de dichas instrucciones, de conformidad con:
  - El Sistema de Gestión de la Calidad en base a la NTP ISO/IEC 17025 implementado en la Compañía.
  - Los términos de cualquier formato de orden estándar u hoja de especificaciones estándar de la Compañía.
  - Cualquier costumbre comercial, uso o práctica; y/o los métodos que la Compañía considere adecuados desde el punto de vista técnico, operativo y/o financiero.
- b) La Compañía realizará los servicios cumpliendo con las normativas legales nacionales establecidas para la lucha contra la corrupción y el soborno, prohibiendo los pagos ilegales y otras conductas impropias.
- c) Los Informes de Ensayos emitidos con posterioridad a la prueba de las muestras representan la opinión de la Compañía con relación exclusivamente a dichas muestras y no expresan opinión alguna relacionada con el lote del cual se tomaron las muestras.
- d) La Compañía puede delegar la ejecución de todo o parte de sus servicios a un subcontratista; no obstante, esto se realiza con autorización del cliente.
- e) El Cliente acepta que la Compañía, al suministrar los servicios, no sustituye al Cliente o a un tercero ni les exonera de sus obligaciones, ni asume, abrevia o pretende exonerar de un deber del Cliente frente a un tercero o de un tercero frente al Cliente.
- f) La Compañía queda a disposición del Cliente para recibir visitas a sus instalaciones previa coordinación. Los requisitos que la Compañía requiere para concretar la visita son:
  - SCTR vigente por persona que realiza la visita
  - DNI vigente
  - EPP’S: Chaleco de seguridad, zapatos punta de aceros y camisa o blusa manga larga, casco con barbiquejo y lentes de seguridad
  - En caso de venir con movilidad propia a las instalaciones de la Compañía, el Cliente debe de coordinarlo de forma previa el ingreso de la movilidad a las instalaciones
  - La Compañía en la medida de lo posible no presta implementos de seguridad ni tramita SCTR.
  - Firma de una declaración de confidencialidad
  - Otro requerimiento que el área de seguridad avisará con anticipación
- g) Todas las muestras serán conservadas por un máximo de 3 meses si la naturaleza de la muestra lo permite o por un período menor, luego serán devueltos al Cliente o serán dispuestas de cualquier otra forma a discreción de la Compañía, pero después de dicho período la Compañía dejará de asumir responsabilidad por dichas muestras. El almacenamiento de muestras por más de 3 meses generará gastos de bodegaje, los cuales serán pagados por el Cliente. En caso de que las muestras sean devueltas, al Cliente le será facturado los costos del servicio de courier. Si se generan gastos para disponer de las muestras, los mismos serán facturados al Cliente.

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- h) El tiempo de respuestas de las muestras es por orden de ingreso a la Compañía. El tiempo de respuesta es contabilizado desde que se recibe la muestra con todos los requisitos previamente solicitados, caso contrario la muestra no es analizada hasta regularización de los requisitos faltantes
- i) El tiempo de respuesta para emitir resultados al Cliente está sujeto y es variable según la carga de muestras para análisis. En general los tiempos de respuestas por producto son entre 24 horas y 72 horas. Para el caso de muestras de aceites en servicio (usado) el tiempo es de 48 horas. Estos tiempos están sujetos a variación, los cuales serán indicados previamente a la contratación del servicio.
- j) El horario de atención para la recepción y análisis de muestras en la Compañía es de lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm.
- k) El servicio de análisis no incluye la entrega de frascos ni el recojo de muestras, salvo exista un acuerdo previo con la Compañía.
- l) La Compañía informará a sus Clientes afectados respecto a suspender, reducir o retirar su acreditación y las consecuencias asociadas, sin retraso injustificado.

### 3. Confidencialidad del Servicio

La Compañía declara que:

- a) Es responsable, por medio del presente ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante la realización sus actividades. Tal es así que informará al Cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público. Excepto por la información que el Cliente pone a disposición del público para atender quejas. En tanto, cualquier otra información se considera información del Cliente y se considera confidencial.
- b) Cuando tenga un requerimiento por ley o sea autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, notificará al cliente el detalle de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.
- c) El personal, incluido cualquier miembro de comité, contratista, personal de organismos externos o individuos que actúen en nombre de la Compañía mantiene la confidencialidad de toda información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, excepto lo exigido por ley.
- d) Toda información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información se mantiene como confidencial por parte del laboratorio y no se comparte con el Cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

### 4. Obligaciones del Cliente

El Cliente debe:

- a) garantizar que se entregue suficiente información, instrucciones y documentos en el momento oportuno con el fin de facilitar la ejecución de los servicios solicitados;
- b) suministrar los datos para facturación como razón social, dirección fiscal, RUC, dirección electrónica para envío de las facturas electrónicas. Asimismo, si su proceso de facturación requiere de la emisión de Órdenes de Compra, de Servicio o equivalentes, para proceder con el pago, el Cliente debe enviar dicha documentación;
- c) informar oportunamente a la Compañía acerca de los peligros y riesgos conocidos reales o potenciales, asociados con cualquier orden o muestra o prueba incluyendo, por ejemplo, la presencia de riesgos de radiación, los elementos o materiales tóxicos (veneno) o nocivos o explosivos;
- d) indicar de forma anticipada cuando sus datos de facturación cambien para evitar errores;
- e) asegurar el correcto muestreo utilizando frascos de primer uso;
- f) enviar un volumen de muestra de acuerdo con:
  - Aceites nuevos: Entre 110- 500 mL

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

- Aceites usados: Mínimo 110 mL
- Grasas nuevas: 1 kg aprox.
- Grasas usadas: 1 kg aprox.

Las cantidades indicadas están sujetas a variación de acuerdo con los ensayos solicitados, los cuales serán indicados previamente a la contratación del servicio.

### 5. Métodos de ensayos

- a) Para aceites lubricantes nuevos: La Compañía realiza los siguientes ensayos en su versión vigente bajo un su alcance de acreditación ISO/ IEC 17025 en:
  - Viscosidad Cinemática a 40°C y 100°C según ASTM D7279
  - Densidad a 15°C según ASTM D4052
  - Viscosidad Aparente a -10°C, -15°C, -20°C, - 25°C, -30°C y -35°C según ASTM D5293
  - Número Básico (Procedimiento B) – ASTM D2896
- b) Para la realización de otros ensayos en aceites nuevos, usados y para grasas lubricantes, comunicarse con la Compañía.

### 6. Informes de Ensayo para Aceites y Grasas Lubricantes Nuevos

El Informe de Ensayo se emite por la Compañía cuando se trate de ensayos de aceites y grasas lubricantes nuevos. Este informe;

- a) Es emitido en formato electrónico. En caso el Cliente solicite el informe en físico, el costo de envío no es cubierto por la Compañía.
- b) Siempre que involucren al menos un ensayo dentro del alcance de acreditación, se emiten con símbolo de acreditación. Todo ensayo no acreditado es emitido en un documento aparte.
- c) No lleva comentarios y o recomendaciones, de requerirlos el Cliente, estos son colocados en un documento ajeno al informe.
- d) Se emite sobre la base de información, documentos y/o muestras suministradas por o a nombre del Cliente y únicamente para beneficio del Cliente, quien es el responsable de actuar como lo considere conveniente sobre la base de dichos Informes de Ensayos. Ni la Compañía ni sus funcionarios, empleados, agentes o subcontratistas asumen responsabilidad alguna frente al Cliente o frente a un tercero por actos realizados o no realizados con base en dichos Informes de Ensayos, ni por resultados incorrectos que resulten por información confusa, errónea, incompleta, desorientadora o falsa suministrada a la Compañía por parte del Cliente.

### 7. Reporte de Análisis para Aceites Lubricantes Usados

El Reporte de Análisis se emite por la Compañía cuando se trate de ensayos de aceites y grasas lubricantes usados. Este reporte;

- a) Es emitido en formato electrónico por la web de reporte. En caso el Cliente solicite el informe en físico, el costo de envío no es cubierto por la Compañía.
- b) No contempla la adecuación de los resultados en formato propio del cliente. De requerirlo la Compañía aplicará una tarifa adicional.
- c) Cuando sea un reporte preliminar o parcial que se presente al Cliente a solicitud, estos se utilizarán a riesgo exclusivo del Cliente, la Compañía no asumirá responsabilidad por ninguna diferencia entre la información en dicho reporte preliminar y la información del reporte final firmado por un representante autorizado de la Compañía.
- d) El servicio de análisis no incluye capacitaciones, muestreo, el recojo de muestras, envío de frascos o material de muestreo, salvo la Compañía hubiese acordado dichos ítems con el Cliente.
- e) Lleva comentarios y/o recomendaciones. De requerir el Cliente, estos pueden ser colocados en un

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

documento ajeno al informe.

### 8. Pagos y Honorarios

- a) A menos que los honorarios hayan sido establecidos entre la Compañía y el Cliente en el momento en que se coloque la orden o cuando la Compañía y el Cliente negocien un contrato a largo plazo, la Compañía aplicará las tarifas estándar que tiene establecidas (las cuales están sujetas a cambio) y todos los impuestos aplicables serán por cuenta del Cliente.
- b) A menos que se establezca un período más largo en la factura, el Cliente debe efectuar el pago de esta antes de recibir los resultados.
- c) El Cliente no podrá retener o diferir los pagos de una suma adeudada a la Compañía aduciendo un litigio, contra reclamo o compensación que pueda alegar contra la Compañía.
- d) El Cliente se compromete a pagar a la Compañía todos los gastos inherentes al cobro de una factura, incluyendo los honorarios legales y otros costos relacionados.
- e) En caso de que se presenten problemas o gastos no previstos en el curso de la prestación de los servicios, la Compañía deberá informar al respecto al Cliente y tendrá derecho al cobro de los honorarios adicionales para cubrir el tiempo y los costos adicionales en que haya incurrido obligatoriamente para prestar los servicios.
- f) Si la Compañía no está en capacidad de prestar todos o parte de los servicios por una causa fuera del control razonable de la Compañía, incluyendo la omisión por parte del Cliente en cumplir con cualquiera de sus obligaciones estipuladas en la cláusula 3 que precede, la Compañía tendrá derecho al pago de:
  - La suma correspondiente a todos los gastos no reembolsables en que haya incurrido la Compañía; y
  - La porción de los honorarios acordados igual a la porción de los servicios actualmente prestados.

### 9. Suspensión o Terminación de Servicios

La Compañía tendrá derecho, inmediatamente y sin responsabilidad alguna, bien sea a suspender o a dar por terminada la prestación de los servicios en caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos:

- a) La omisión por parte del Cliente en cumplir con sus obligaciones bajo el presente y si dicha omisión no es remediada dentro de los 10 días calendarios siguientes a la notificación de dicha omisión sea notificada al Cliente; o
- b) la suspensión de pago, la declaración de bancarrota o insolvencia, la interrupción de actividades por parte del Cliente.

### 10. Responsabilidad

- a) La Compañía no es una aseguradora ni un garante y renuncia a toda responsabilidad en dicha capacidad. Los Clientes que deseen una garantía contra pérdidas o daños deben establecer los seguros correspondientes.
- b) La Compañía no se hará responsable por la falta de ejecución en los servicios que surja directamente de un evento que esté fuera del control razonable de la Compañía incluyendo la omisión por parte del Cliente en cumplir con cualquiera de sus obligaciones bajo el presente.
- c) La responsabilidad de la Compañía con relación a una reclamación que surja debido a pérdida, daños o gastos de cualquier naturaleza, en ninguna circunstancia podrá exceder un total agregado igual a 10 veces la cantidad de los honorarios pagados con relación al servicio específico que haya dado lugar a dicha reclamación.
- d) La Compañía no asume responsabilidad alguna por las pérdidas indirectas, especiales, emergentes y/o consecuenciales incluyendo sin limitación lucro cesante, pérdida de negocio, ingresos o, beneficios, pérdida de oportunidad y daño a la reputación de la Compañía ni de los gastos que pudieran derivarse de la retirada de productos. La Compañía tampoco asume responsabilidad alguna por las pérdidas, daños o

## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

gastos que pudieran derivarse directa o indirectamente de reclamaciones o demandas de terceros (incluyendo sin limitación reclamaciones por responsabilidad de los productos defectuosos o peligrosos) en que el Cliente podría haber incurrido.

- e) En caso de reclamación el Cliente debe enviar notificación escrita a la Compañía dentro de los 30 días siguientes a tener conocimiento de los hechos que pretenden justificar dicha reclamación. La Compañía será exonerada de cualquier responsabilidad por las reclamaciones por pérdidas, daños o gastos, a menos que se instaure una demanda dentro del año siguiente a:
- la fecha de prestación, por parte de la Compañía, del servicio que ha dado origen a la reclamación; o
  - la fecha en cual el servicio ha sido ejecutado, en caso de cualquier pretendida omisión en la ejecución.

### 11. Indemnización:

El Cliente se compromete a garantizar, mantener indemne e indemnizar a la Compañía contra todas las reclamaciones (reales o potenciales) por un tercero debido a pérdidas, daños o gastos de cualquier naturaleza, incluyendo todos los gastos legales y los costos relacionados y que surjan debido a la ejecución o falta de ejecución de los servicios porque el cliente haya incumplido sus obligaciones o no hubiese enviado toda la información relacionada a la muestra.

### 12. Quejas

El cliente puede comunicar sus quejas, reclamos y/o sugerencias al correo [cfernandez@blendingsac.com](mailto:cfernandez@blendingsac.com) o [csc@blendingsac.com](mailto:csc@blendingsac.com) y a el número 01 413-4000 anexos: 4068 - 4071. Para mayor detalle sobre el proceso de tratamiento de quejas revisar el siguiente enlace <https://blendingsac.com/es/procedimiento-gestion-quejas-sugerencias>.

### 13. Varios

- a) No está permitido el uso del nombre corporativo o de las marcas registradas de la Blending S.A.C para fines publicitarios sin previa autorización escrita de la Compañía.
- b) La Compañía atiende las solicitudes de prestación de servicios sin discriminación de índole alguna.
- c) Para comunicaciones y coordinaciones de los análisis, facturación, resultados y/o quejas, reclamos y/o sugerencias, comunicarse al correo [cfernandez@blendingsac.com](mailto:cfernandez@blendingsac.com) o [csc@blendingsac.com](mailto:csc@blendingsac.com) y a el número 01 413-4000 anexos: 4068 - 4071.

**Blending S.A.C.**