

# Compromiso de calidad

## Modalidad de servicio: alquiler de maquinaria



Sirva el presente documento como Compromiso de Calidad por parte de Secado de Obras (en adelante SOS) en la prestación de sus servicios de alquiler de maquinaria. Debido a que la modalidad de servicio es el de alquiler de maquinaria, SOS y la Empresa contratante de nuestros servicios de alquiler (En adelante EL CLIENTE) dan constancia de que los operarios, técnicos y/o empleados encargados del uso y manipulación de la maquinaria alquilada por el CLIENTE conocen el funcionamiento de la misma, y que son ellos los únicos responsables de su uso y consecuencias del mismo en el periodo que dure el alquiler. Una vez establecido lo anterior, SOS emite este Compromiso de Calidad con observancia a los siguientes puntos. SOS se compromete con el CLIENTE a :

I. **Garantizar el buen funcionamiento de la maquinaria alquilada:** la maquinaria alquilada al CLIENTE estará en buenas condiciones, y su uso tendrá el rendimiento apropiado según sus características técnicas y del suministro de energía disponible. La maquinaria que no precise de un montaje especial estará lista para su uso al momento de la entrega. Para su adecuado funcionamiento, la maquinaria que precise de un montaje especial requerirá en todo caso del mismo, y el CLIENTE sabrá de dicha circunstancia en todo momento, y será el CLIENTE quien decidirá sobre si SOS se encargará de su montaje o no. La realización del montaje se verá reflejado en el presupuesto y posterior emisión de factura según las condiciones específicas acordadas previamente con el CLIENTE. Los montajes especiales realizados por el CLIENTE no entran en este Compromiso de Calidad, y eximen a SOS de su buen funcionamiento, seguridad y posibles percances. En caso de solicitarlo, el montaje especial a cargo de SOS se incluye como parte del servicio de alquiler, y por tanto, en este Compromiso de Calidad, bajo los supuestos y condiciones descritos en este documento.

En caso de mal funcionamiento de la maquinaria alquilada, sea al inicio del periodo de alquiler o sea durante el periodo que dure el mismo, SOS procederá según las circunstancias a su revisión, reparación o reemplazo a la brevedad posible, sin cargo alguno para el CLIENTE. Ante desperfectos de fácil reparación, la revisión y reparación de maquinaria se realizará *in situ*, procurando en todo momento el menor perjuicio para el CLIENTE. El reemplazo de la maquinaria alquilada se realizará cuando ésta no funcione adecuadamente según sus condiciones técnicas, y de acuerdo con el diagnóstico de desperfectos realizado por un operario de SOS, y no excederá de dos días hábiles contados desde la fecha y hora de su revisión. La proritut en el reemplazo por parte de SOS dependerá de la existencia en stock de maquinaria igual o similar, de la disponibilidad de los operarios, de la capacidad real de acceso al lugar de la Obra, así como la distancia que desde Madrid capital se encuentre la Obra o las instalaciones donde se haya entregado la maquinaria.

No está incluido en esta cláusula el reemplazo pronto y sin cargo por SOS ante un mal funcionamiento de la maquinaria alquilada por un uso indebido y/o arbitrario de la misma por parte del CLIENTE, lo cual puede ocurrir por:

- Una manipulación incorrecta del equipo, sea durante su puesta en marcha, su traslado físico o su almacenaje
- El uso de combustible u otro tipo de dispositivos para la provisión de energía que sean inadecuados para el funcionamiento de la maquinaria alquilada.
- El uso de accesorios, dispositivos u otro tipo de ingenios no correspondientes ni aptos con la maquinaria alquilada, sean aplicados directamente a la maquinaria, al suministro energía o al entorno cercano de la misma.

Cualquier uso indebido del CLIENTE como los descritos en estos incisos eximirá a SOS de toda responsabilidad legal, anulará la vigencia de este Compromiso de Calidad, y obligará al CLIENTE a dar cuenta del mismo ante SOS y a hacerse responsable de los posibles daños y de los gastos de reparación de la maquinaria alquilada que por este concepto pudieran ocurrir.

II. **Ofrecer sus servicios de entrega de combustible con la mayor brevedad posible.**

SOS se compromete a entregar en el lugar de la obra, y a la vista de un responsable de la misma o de un empleado cualificado del CLIENTE, todo suministro de combustible para el funcionamiento de la maquinaria que

Nuestro Compromiso de Calidad en la prestación del servicio de alquiler de maquinaria tiene el alcance descrito en estos cuatro puntos, en las condiciones y especificaciones que tal cual se expresan en los mismos, y tiene por periodo de vigencia desde la emisión de un presupuesto y el inicio de los servicios de alquiler, hasta el término de nuestro servicio de alquiler. Junto con los casos especiales descritos anteriormente, la vigencia de este compromiso será revocado en el momento del vencimiento del alquiler, ante el extravío de maquinaria o accesorios de la misma (por robo u otra circunstancia), así como ante el traslado físico de la maquinaria a otra Obra, instalación o inmueble que no sea el descrito en el presupuesto sin notificación previa por escrito del CLIENTE a SOS. Cualquier comunicación a la que hace referencia este Compromiso de Calidad podrá ser enviada por el CLIENTE a las direcciones de SOS señaladas al calce. **Este Compromiso de Calidad se emite como anexo al presupuesto. Para dar vigencia al mismo y a este Compromiso es necesaria la devolución vía FAX del presupuesto emitido por SOS, firmado y sellado por parte de su empresa. Sin este requisito cubierto el presente Compromiso de Calidad se asumirá como no vigente.**

previamente haya solicitado el CLIENTE por vía telefónica. Junto con el importe del combustible, toda solicitud de suministro de combustible implicará un cargo adicional por concepto de portes al CLIENTE, que se verá reflejado en la factura que emita SOS de acuerdo con las condiciones específicas acordadas previamente en el presupuesto.

III. Aún y cuando se asume que el CLIENTE conoce el uso y adecuada manipulación de la maquinaria alquilada (asunción sobre la cual se basa nuestro Compromiso de Calidad en esta modalidad), y que la maquinaria y sus características específicas alquilada por SOS se presume por ambas partes como idónea para cubrir las necesidades del CLIENTE, **SOS se compromete a asesorar al empleado cualificado por el CLIENTE** que sea el responsable de la maquinaria alquilada (sean técnicos u operarios), **sobre el uso de la misma y sobre la posibilidad de aplicar técnicas u otros dispositivos para hacer más eficaz su uso y eficiente su rendimiento.** La existencia técnicas para lograr mayor rendimiento de la maquinaria y la posibilidad de aplicarlas dependerá de la maquinaria misma, del tiempo disponible, del inmueble en la cual sea utilizada la maquinaria y de las condiciones medioambientales existentes en el momento y lugar de uso de la misma. Debido a que la modalidad del servicio prestado por SOS es el de alquiler de maquinaria, la aplicación de cualquier tipo de técnica para mejorar el rendimiento de la maquinaria (en caso que procediese) correrá a cargo y responsabilidad del CLIENTE. La asesoría a la que hace referencia este punto podrá realizarse de tres formas:

- De forma directa, por parte de un operario de SOS, que se brindará al momento de entregar la maquinaria en la obra. Esta asesoría se brindará siempre y cuando el CLIENTE exprese en ese momento su deseo de recibirla.
- Por vía escrita a SOS, quien se compromete a informar al CLIENTE por este mismo medio sobre las posibilidades de uso y potenciación del rendimiento de la maquinaria. Esta asesoría se brindará siempre y cuando el CLIENTE exprese su deseo de recibirla, sea antes, en el momento o durante el periodo que dure el alquiler. La capacidad que tenga SOS para ofrecer la asesoría por este medio dependerá en todo caso de la información que proporcione el CLIENTE, que se asumirá como correcta, misma que deberá en todo momento enviarla a SOS por escrito.
- Por vía telefónica, en días hábiles y horario de oficina.

En el primero y último caso, la asesoría brindada por estos medios al CLIENTE exime a SOS de cualquier responsabilidad derivada del mal uso de la maquinaria, ante interpretaciones inadecuadas o equivocadas de la asesoría brindada, haciendo especial referencia a los incisos a, b y c del punto I.

IV. **SOS se compromete con el CLIENTE a establecer un canal permanente de contacto** que permita al CLIENTE la atención lo más pronta y eficaz posible de cualquier problema o duda relacionado con el servicio de alquiler de maquinaria. Para tal efecto, habilitamos nuestra página WEB <http://usuarios.lycos.es/secadodeobras>, así como la cesión expresa de teléfonos de contacto, e-mail y fax desde el momento de la emisión de un presupuesto. Para dar cauce a su uso, el CLIENTE determinará el canal más apropiado según sus necesidades y disponibilidad mediante notificación expresa a SOS.