

GARANTIAS GENERALES DE CALIDAD Y POLITICA DE RECLAMACIONES

INTRODUCCIÓN

GALVAPRIME se compromete a suministrar productos, materiales y servicios que cumplan los requerimientos de nuestros Clientes, brindando soluciones para diferenciación en el valor de la cadena de suministro.

Debido a que GALVAPRIME no fabrica la materia prima suministrada, muchas de las características inherentes al acero son responsabilidad del molino productor del material, por lo que ciertas garantías se adecúan a la oferta de servicio y garantías señaladas por el fabricante. Entre mayor sea la información del Cliente relacionada a sus productos y procesos, mayor será la capacidad para cumplir con sus requisitos y evitar inconformidades y reclamaciones innecesarias.

De acuerdo a ello y en búsqueda de la satisfacción, GALVAPRIME extiende las siguientes Garantías de Calidad y Política de reclamaciones para mantener un proceso claro y fluido, que sea usado por el Cliente en la solución y disposición de no conformidades o materiales sospechosos.

GARANTÍA

Las garantías generales de Calidad abarcan los productos transformados y comercializados por GALVAPRIME, garantizando que se cumplen las Especificaciones Técnicas acordadas y establecidas en la Ingeniería del Producto de ambas partes, reflejadas en las Fichas Técnicas autorizadas; así como requisitos específicos acordados previo a la aceptación del pedido, en base al tipo de producto.

Los atributos de calidad del producto se establecerán previo acuerdo entre las partes, basados en: Ingeniería enviada por el Cliente, propuesta por GALVAPRIME o acorde a normas internacionales aplicables al tipo de producto. Normas diferentes y requisitos más restrictivos, estarán sujetos a consulta con GALVAPRIME antes de la aceptación del pedido; los atributos no explícitos se rigen por las especificaciones técnicas de GALVAPRIME.

REQUISITOS AL MOMENTO DE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

- El cliente debe elaborar una notificación por escrito con la información necesaria para procesar la queja o reclamación. La información requerida debe incluir como mínimo:
- Número de identificación de lote de GALVAPRIME.
- Cantidad piezas rechazadas y/o volumen
- Motivo del rechazo
- Evidencia del rechazo (muestras, fotografías), cuando sea aplicable
- Es responsabilidad del cliente proporcionar el número de identificación de lote de GALVAPRIME en cada queja o reclamación. Sin esta información, no será posible la trazabilidad y la determinación de la causa raíz del problema, por tanto, el dictamen de la reclamación.
- La verificación del producto se realizará en base a especificaciones del pedido, a normas internacionales y a criterios de aceptación y rechazo previamente acordados entre el Cliente y GALVAPRIME. Para la validación del problema reportado por parte de representante designado por Galvaprime, deberán procurarse las condiciones adecuadas para la verificación física del material.
- Ninguna devolución de material por parte del cliente será aceptada por GALVAPRIME a menos que se haya emitido una nota de autorización de devolución de material por parte de Calidad

GALVAPRIME, previa notificación por parte Cliente. No se admitirán devoluciones inmediatas por rechazos de entregas o no recepción de material, sin el cumplimiento de este paso.

- Las reclamaciones o quejas deben ser presentadas en un tiempo no mayor a **90 días** posterior a la fecha de la entrega del material; a excepción de problemas visibles a la recepción del material, en donde aplican los tiempos específicos garantizados por tipo de defecto y condición indicados más adelante en este documento (ej. Óxido y manchas)
- Para las reclamaciones ocasionadas por daños durante el transporte o manejo, oxidación visible o materiales con humedad, se debe presentar evidencia previa a la descarga del material dentro de las instalaciones del cliente, y realizarse la notificación inmediata de la condición de recepción.
- En casos de problemas con la recepción de Material, deberá darse aviso de inmediato a GALVAPRIME para su autorización y resolución por representante Galvaprime. Galvaprime no reconocerá reclamos por devoluciones sin la debida notificación y autorización.
- GALVAPRIME garantiza el cumplimiento de las condiciones pactadas para la materia prima. No se aceptarán reclamaciones por defectos visibles en el material procesado. En cuanto a los defectos no visibles que se detecten durante el proceso, si la reclamación es procedente, se reconocerá únicamente el costo del material. No se asumirán costos asociados al proceso, salvo que se haya acordado esta excepción durante la negociación.
- GALVAPRIME no aceptará ninguna reclamación cuando el material sea procesado en instalaciones ajenas al cliente, a menos que previamente se haya notificado y acordado con GALVAPRIME
- Oferta de Servicio para reclamaciones:
 - ✓ Una vez recibida la comunicación e información completa de reclamación, se tendrán 3 días hábiles máximo para comunicación de fecha y forma de atención para la verificación del material por parte de representante técnico de GALVAPRIME, a fin de definir la procedencia o no de la queja. La determinación de procedencia se realizará luego de verificar las evidencias objetivas vs garantías del producto, pudiendo incluir, en algunos casos, la necesidad de validación, análisis y/o muestras, lo cual sería informado al cliente por requerimiento de mayor tiempo de cierre.
- Cuando GALVAPRIME haya indicado una disposición final para retornar el material no conforme, una nota de crédito será emitida y enviada al cliente posteriormente al retorno e ingreso del mismo a instalaciones GALVAPRIME, en un lapso no mayor a **10 días hábiles**. En este caso y mientras es retirado el material, el Cliente debe proporcionar la protección/empaque y manejo adecuado para el producto, con el fin de preservar las condiciones de este y evitar afectaciones durante el almacenaje, transporte y descarga; en caso de incumplimiento podrá desestimarse un reclamo determinado como procedente.
- Si la disposición es enviar el material a scrap, GALVAPRIME emitirá una nota de crédito junto con la disposición. El representante de ventas y el cliente deben acordar el valor de la nota (valor de venta de material – valor comercial del scrap). En caso de existir discrepancias en las notas de crédito, el personal de GALVAPRIME contactará al cliente para su solución y acuerdo

POLÍTICA PARA ÓXIDO Y MANCHAS

GAPRIME no aceptará reclamos de óxido y/o manchas bajo las siguientes condiciones:

- Manejo y/o almacenamiento inadecuado en las instalaciones del CLIENTE.
- Productos: rolado en caliente decapado, rolado en frío recocido ordenados como seco, es decir, sin aceite. Incluye material ordenado con aceitado muy ligero.
- Productos recubiertos ordenados sin protección, es decir, sin aceite o pasivación.
- Producto rolado en frío recocido después de 30 días del envío.
- Producto revestido con tratamiento Pasivado después de 30 días del envío.
- Producto revestido con protección aceitado nivel medio después de 30 días del envío.
- En maquila de Acero inoxidable y aluminio, se recomienda el uso de película protectora de polietileno con adhesivo, si el cliente solicita que al material no se aplique dicha película, GALVAPRIME no garantiza el acabado superficial o defectos inherentes al contacto entre láminas.
- Cualquier anomalía percibida en la recepción de material como mojaduras, embalajes flojos, posibles daños por manejo, falta o daños de componentes de empaque y/o embarque (por ejemplo, lonas), golpes, etc.; deberá ser notificado de inmediato por el Cliente a GALVAPRIME, y notificado en el momento al Transportista para el chequeo correspondiente y toma de evidencias. Deberá acompañarse la notificación de fotografías del material sobre el camión. De lo contrario, este tipo de daños, al ser susceptible a manejos no controlados por GALVAPRIME, no serán reconocidos.

SUPERFICIE

De acuerdo al producto y criterios aplicables al tipo de superficie (no expuesto o semi expuesto) de acuerdo a normas internacionales y/o capacidades ofertadas por la fuente de abasto de materia prima, GALVAPRIME garantiza la inspección de una sola cara del producto (cara A), entendiéndose, cara superior del proceso GALVAPRIME, a menos que sea acordado previo análisis de factibilidad, algún requerimiento diferente.

VARIACIONES DE PESO

Una variación entre el peso total real facturado por GALVAPRIME y el peso en la báscula del CLIENTE de hasta +/- 1%, (ya sea bajo o por encima), será permisible. Una diferencia fuera de este rango será negociable.

Nota: Deberá evidenciarse la calibración vigente de la báscula utilizada donde se está validando la lectura del peso, para la validez de la evidencia.

GOLPES Y DAÑOS POR MANEJO

GALVAPRIME no será responsable por eventuales daños causados durante la maniobra de descarga, almacenaje y manejo del producto y/o uso en los procesos del CLIENTE, en algún proceso de reclamo de este tipo, el CLIENTE, deberá tener evidencia necesaria que permita concluir que el golpe o afectación es de origen.

EXPIRACIÓN DE GARANTÍAS

Después de un período de **(90)** días, el producto no podrá ser sujeto a reclamaciones por ningún concepto, por mencionar algunos, propiedades mecánicas, químicas, variaciones de peso, superficie, dimensionales, etc.



Atentamente

Gerente de Calidad