

GALVAPRIME

GARANTÍAS GENERALES DE CALIDAD

Compromiso con la Calidad, el Soporte Técnico y la Atención al Cliente

1. Introducción

GALVAPRIME es un Centro de Servicio para la transformación y comercialización de productos de acero, aluminio, acero inoxidable y otros metales, abastecido por molinos nacionales e internacionales. Nuestro compromiso es suministrar productos que cumplan las especificaciones acordadas, operar bajo procesos controlados, y atender con oportunidad, transparencia y objetividad cualquier requerimiento, para fortalecer la continuidad operativa de nuestros Clientes y relaciones comerciales de largo plazo.

Este documento es una referencia técnica y comercial de las condiciones de calidad y servicio bajo las cuales GALVAPRIME suministra materiales.

2. Alcance del Suministro

La verificación y cumplimiento del material se rigen por las especificaciones acordadas y las normas aplicables; los atributos no especificados se rigen por el estándar del molino productor y/o condiciones estándar GALVAPRIME.

3. Garantías de Calidad

Aspecto	Garantía GP
Propiedades mecánicas / químicas	Conforme a certificados del molino productor; GALVAPRIME no modifica las propiedades del material base
Apariencia superficial	Se garantiza superficie libre de defectos críticos, acorde al uso previsto y acordado. Se garantiza sólo cara superior del material. Cualquier otro requerimiento debe revisarse y aprobarse previamente por las partes
Dimensiones (espesor, ancho, longitud, descuadre)	Dentro de tolerancia especificada en pedido, Ficha Técnica y/o norma aplicable
Planeza/Forma (ondulación, camber)	Dentro de tolerancia especificada en pedido, Ficha Técnica y/o norma aplicable
Peso facturado	Dentro de tolerancia de ± 1 % respecto al peso facturado. Validación contra báscula calibrada del Cliente con certificado de calibración vigente
Peso del producto	Se garantiza cumplimiento de Rango de peso acordado en Ficha Técnica. Cualquier desviación de peso será notificada y/o acordada previo al proceso o embarque.
Óxido	Se garantiza material libre de óxido, siempre y cuando, se encuentre dentro de tiempo de garantía establecido de acuerdo al tipo de producto, salvo aceptación previa de la condición del material por parte del Cliente. No aplica esta garantía para materiales sin aceite o sin protección.

Para otros requerimientos específicos se garantiza el cumplimiento acorde a lo especificado en la Ficha Técnica y aceptado por ambas partes. En caso de notificación y aprobación de alguna desviación, ésta regirá como condición de garantía para el material involucrado. Cualquier requerimiento no especificado en Ficha Técnica aprobada, no es sujeto a garantía.

Las garantías se invalidan por daños atribuibles al manejo o almacenamiento inadecuado del producto por parte del Cliente. Así mismo, las garantías no son aplicables a producto procesado, modificado o maquilado sin previo acuerdo con Galvaprime.

Ficha Técnica: documento acordado y aprobado entre el Cliente y GALVAPRIME que establece las especificaciones del producto a suministrar: tipo y grado del material, norma de referencia (p. ej. ASTM A653, ASTM A1008, SAE J403 o estándar aplicable), recubrimiento, dimensiones y tolerancias, rango de peso, tipo de protección y empaque, así como los requisitos especiales convenidos. Cuando no exista Ficha Técnica, aplicará lo indicado en el pedido u orden de compra y en la norma de referencia.

4. Atención de Desviaciones de Calidad y Oferta de Servicio

Toda inconformidad se gestiona como una Desviación de Calidad mediante revisión técnica conjunta. La evaluación se realiza con base a evidencia objetiva, especificaciones acordadas y criterios técnicos aplicables al tipo de producto.

Para iniciar la atención se requiere que el Cliente proporcione: número de lote GALVAPRIME (indispensable), volumen o cantidad afectada, descripción de la condición observada y evidencia fotográfica o documental disponible. Sin número de lote no es posible establecer trazabilidad ni determinar disposición.

El Cliente es responsable de inspeccionar el material antes de procesarlo o utilizarlo. La incorporación a proceso sin previo acuerdo, implica aceptación de su condición.

Tipo de desviación	Tiempo Garantía	Compromiso de Respuesta GP	Modalidad de Atención
Daños de transporte, humedad o golpes visibles al recibo	Inmediata, al recibir el material, antes o durante la descarga	Mismo día, coordinación inmediata con transportista	Remota (evidencia fotográfica antes de descarga)
Variaciones de peso facturado	Hasta 5 días hábiles posteriores al embarque	Máximo 3 días hábiles con información completa	Remota
Óxido	Hasta 30 días desde el embarque según tipo de protección.	Máximo 8 días hábiles, una vez que se cuente con información completa	Remota o presencial según el caso e impacto
Apariencia superficial / dimensiones / Planeza / Propiedades Mecánicas y Químicas	Hasta 90 días naturales desde el embarque	Máximo 8 días hábiles, una vez que se cuente con información completa	Remota o presencial según el caso e impacto

El plazo máximo de garantía para cualquier otra condición reportada será de **90 días naturales** a partir de la fecha de embarque.

Cuando la disposición sea la devolución del material, GALVAPRIME realizará el retiro en 5 días hábiles o en la fecha informada y acordada con el Cliente, según volumen y ubicación.

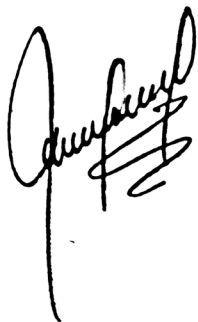
La Nota de Crédito (NC) se emitirá en 7 días naturales a partir de la disposición procedente; en casos de devolución, el plazo inicia al ingreso del material en instalaciones GALVAPRIME y la validación de su condición.

Cuando el análisis determine la necesidad de acciones de mejora o planes 8D (> 5 t en caso procedente y/o tema repetitivo o de impacto operativo), GALVAPRIME dará seguimiento a las acciones correctivas hasta su cierre.

Generales

- La responsabilidad económica de GALVAPRIME se limita al valor facturado del material y no incluye costos de mano de obra, líneas de producción o maquinaria del Cliente, salvo acuerdo previo por escrito. El material en evaluación debe conservarse identificado, separado e íntegro hasta su disposición final.
- Toda devolución requiere autorización previa de GALVAPRIME. Las realizadas sin este paso serán responsabilidad del Cliente.
- Cualquier daño, modificación o condición no conforme atribuible al manejo y/o preservación del material por parte del Cliente, adicional a la causa que originó la aceptación de la devolución, podrá invalidar dicha aceptación y la atención de la Desviación de Calidad correspondiente.
- Transcurridos 90 días naturales desde la entrega, el material no podrá ser sujeto a evaluación por parte de GALVAPRIME, salvo acuerdo expreso entre las partes.
- GALVAPRIME no asume responsabilidad por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- Estas Garantías Generales de Calidad son complementarias a las condiciones de compra-venta acordadas con cada Cliente conforme a su esquema comercial. En caso de diferencia, prevalecerá lo expresamente pactado por escrito entre las partes; ante cualquier vacío, aplicará lo establecido en este documento.

Por GALVAPRIME



Nombre: Jennifer Merlo R.
Calidad Clientes y Proveedores
GALVAPRIME
Fecha: 28 de septiembre de 2026