

Garantías Técnicas:

Normas y grados

Serviacero Worthington garantiza que los productos suministrados nuestros clientes cumplen con la composición química y propiedades mecánicas de los grados de acero solicitados por el cliente. Estas características son documentadas a través de un certificado de calidad para cada producto embarcado.

Las propiedades químicas y mecánicas se garantizan sin acotaciones en base a las normas internacionales de referencia tales como ASTM, EN, SAE, JIS, GMW, NES, etc. que se hayan establecido en la cotización. Cualquier acotación especial deberá ser establecida en la cotización.

Productos

Debido a la naturaleza del producto SW no puede extender una garantía ilimitada por lo que se establecen los siguientes términos:

- Para defectos de forma, superficie, dimensiones y apariencia se ofrecen 6 meses a partir de la fecha de embarque. La norma de referencia para problemas de forma es ASTM A568 y A924.
- Para manchas de óxido (aleatorio) en materiales solicitados con aceite se ofrece una garantía de 45 días a partir de la fecha de embarque. Para materiales recubiertos con pasivador (sin aceite) la garantía es de 30 días y para materiales recubiertos solicitados secos (sin aceite, ni pasivador) la garantía es de 7 días.
- Para materiales rolados en caliente decapados y rolados en frío solicitados secos (sin aceite) no aplica garantía por óxido ya que al no contar con ninguna protección es posible que durante el transporte o almacenamiento se generen puntos y/o manchas de óxido.
- Para defectos relacionados a la logística y embalaje como golpes, material mojado (manchas/óxido por filtración de agua al interior del material), problemas de embalaje, diferencias de peso, etc. se ofrece un tiempo máximo de 48 horas para notificar el reclamo. Dicha notificación deberá incluir fotografías con evidencia de las condiciones en las que fue entregado el material.
- Como se indica al pie de cada factura emitida y enviada a nuestros Clientes: "Para efectos de facturación y cobro, sólo aplica el peso de las básculas de Serviacero Worthington. Las variaciones entre básculas menores al $\pm 1.0\%$ se consideran normales" de acuerdo a la norma ASTM A700 (inciso 4.8). En caso que en el recibo del material se presente una diferencia de peso mayor al 1.0% el Cliente deberá mostrar que la báscula con la que midió el peso del material cuenta con un certificado de calibración vigente (máximo 12 meses de antigüedad) emitido por un laboratorio acreditado por la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) y verificaciones mensuales con un bloque patrón equivalente al menos al 10% de la capacidad máxima de carga de la báscula.
- Una vez vencido el plazo aplicable a cada tipo de defecto, SW no podrá aceptar reclamos.

Evaluación del producto

Para evaluación de propiedades mecánicas sólo serán validas pruebas realizadas en laboratorios certificados (A2LA, EMA o equivalentes). Se debe considerar que los aceros planos por su misma naturaleza tienden a envejecer en función del tiempo. Para considerar válida una contraprueba esta se debe realizar dentro de los primeros 30 días posteriores a la fabricación del acero. Una vez pasado este tiempo es posible que en una contraprueba se obtengan variaciones en relación al rango garantizado por la norma de referencia.

De manera general los aceros planos son fabricados para uso no expuesto, en caso de que por su aplicación algún producto deba ser evaluado como expuesto, se debe solicitar como tal desde la solicitud de cotización a fin de asegurar que el producto cumpla con los requisitos cosméticos esperados por el cliente. Debido a la naturaleza del proceso de fabricación para RCD no aplica el criterio de uso expuesto.

Documentos Especiales

La documentación de PPAP y registro de MDS se realizará a solicitud del cliente. Esta solicitud debe hacerse por escrito a través del área de ventas de SW. El cliente deberá indicar el nivel solicitado de PPAP así como su número de ID en el IMDS. Una vez entregado el PPAP el cliente cuenta con 60 días para regresar el PSW firmado. En caso de no recibir de regreso PSW, se dará por hecho su aprobación y no será posible generar nuevos PPAPs mientras no se actualicen los documentos.

Proceso de reclamación de producto no conforme

Para iniciar cualquier reclamación es indispensable contar con la siguiente información: Número de rollo, Número de parte o código de producto, Cantidad sospechosa, Defecto o discrepancia (si el defecto no es visible en el material será necesario obtener una muestra del defecto).

Una vez recibida dicha información, se ofrece un máximo de 48hrs para revisar el material y dictaminarlo. Cuando sea necesario hacer un análisis adicional para determinar la causa de la falla, se establecerá un tiempo compromiso en función al tipo de análisis que sea necesario.

Una vez aceptado el rechazo, se ofrece recolectar el mismo en un periodo no mayor a 10 días. Al recibir el material y confirmar el peso del mismo se emite la nota de crédito.

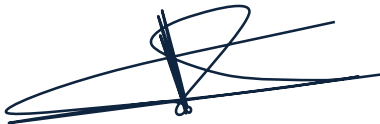
Cambios de Ingeniería

Para hacer una modificación a un número de parte que actualmente provee SW, el cliente debe solicitar formalmente el cambio de ingeniería. Esta solicitud debe hacerse a través del Promotor y/o Gerente de Ventas para revisar la factibilidad del cambio.

Si el cambio es factible el Gerente y/o Promotor de ventas le indicará al cliente el inventario de PT y Rollo con la anterior especificación, el punto de quiebre para la entrada de la nueva especificación así como la cotización del nuevo producto (en caso de que aplique). Una vez que el cliente acepta las condiciones para aplicar el cambio de ingeniería y entrega la nueva OC o Ficha Técnica, el Gerente y/o Promotor de ventas confirmará por escrito la aceptación del cambio de ingeniería.

Si un cambio de ingeniería no es solicitado y comunicado por el cliente de manera formal y a través del canal descrito en este documento, no será posible para SW garantizar la correcta aplicación del cambio. El envío de una OC sin una notificación solicitando el cambio de ingeniería no es considerado un aviso formal.

A t e n t a m e n t e,



Dirección de Calidad e Ingeniería