

Política de Reclamaciones de Outokumpu Mexinox

Outokumpu Mexinox es reconocido en América como líder en calidad. Outokumpu Mexinox se ha ganado también la confianza del mercado y normalmente es elegido como el principal proveedor de Acero Inoxidable para las aplicaciones más críticas.

Basados en estándares de la industria, Outokumpu Mexinox presenta los siguientes lineamientos generales para nuestros clientes.

NOTA: Estos lineamientos no invalidan las condiciones y términos establecidos que rigen las transacciones entre Outokumpu Mexinox y sus clientes (estos términos y condiciones están definidos en las confirmaciones a clientes y facturas):

1. Origen del material reclamado

Para iniciar el proceso de una reclamación, el cliente debe proporcionar al menos la siguiente información básica:

- Número de empaque y/o número de Rollo/Índice
- Peso reclamado en (kg)
- Razón de la reclamación (defecto reclamado)
- Número de reclamación del cliente
- Condición actual del material

Nota: Para poder agilizar la decisión sobre la reclamación, se recomienda que para cada reclamación se proporcionen fotografías o muestras a Outokumpu Mexinox, donde se muestren los defectos del material.

Nota: En caso de que el cliente no cuente con la información requerida para rastrear el material reclamado, Outokumpu Mexinox se reserva el derecho de rechazar la reclamación.

2. Entrega de los materiales

Al momento de recibir el material, los clientes son responsables de registrar en la guía de embarque (B/L) o en la prueba de entrega, cualquier daño visible o condición de humedad en el empaque. Outokumpu Mexinox no aceptará reclamaciones cuando el daño parezca haber sido visible al cliente en el momento en que recibió el embarque, y éste no haya sido reportado.

3. Antigüedad de los materiales

Outokumpu Mexinox no aceptará reclamaciones por materiales cuando hayan transcurrido más de 90 días desde la fecha de la facturación de dicho material.

4. Procesos a los que se someten los materiales

Outokumpu Mexinox no se hará responsable por daños que sean causados por el cliente o por procesos de terceros.

5. Garantía en una sola cara

Para todas las presentaciones de material, Outokumpu Mexinox garantiza solo una de las caras como primera calidad. En todos los casos, la cara garantizada será la superior, a menos que el cliente especifique lo contrario (cara inferior) en su orden de compra.

6. Cargos por daños consecuenciales

Outokumpu Mexinox no se hará responsable por ningún daño consecuencial o cargos de proceso.

7. Garantía de calidad superficial en rollo

Por la naturaleza de los procesos de acería y laminación, no es posible garantizar la calidad superficial en el 100% de la longitud de los materiales entregados en rollo. Outokumpu Mexinox solo garantiza 97% del mismo. Por lo anterior, el 3% que no se garantiza, será descontado del peso reclamado por rollo en todos los casos. Este 3% puede incluir cualquiera de las siguientes condiciones que se citan de manera enunciativa más no limitativa:

- Defectos en la superficie de la cara garantizada
- Defectos en puntas y colas de origen Outokumpu

8. Cantidad a procesar

Cuando un cliente note una condición defectuosa continua en uno de los rollos de Outokumpu Mexinox, deberá procesar hasta un máximo del 10% del peso original. En caso de que más del 10% sea procesado sin previa autorización del Servicio Técnico a Cliente de Outokumpu Mexinox, la reclamación podría ser negada (en virtud de que Outokumpu Mexinox pudiera encontrar otro uso alternativo para dicho rollo). En el caso de que el rollo sea reclamado, el cliente deberá proporcionar una muestra representativa del defecto por el cual el rollo ha sido rechazado.

9. Garantía de calidad superficial en hojas

Para materiales entregados en hojas a la medida, Outokumpu Mexinox garantiza el 100% del peso entregado. Esta garantía no significa que Outokumpu Mexinox garantiza que todo el material entregado en hojas estará libre de defectos.

10. Tiempo de disposición de reclamaciones

Outokumpu Mexinox tratará de procesar y dar disposición a todas las reclamaciones presentadas dentro de los 30 días de recibida la reclamación, siempre y cuando toda la información requerida por Outokumpu Mexinox sea entregada por el cliente. La disposición de las reclamaciones puede retrasarse en algunos casos, como cuando falte información sobre las reclamaciones, que el material se encuentre en espera de ser inspeccionado, y/o en espera de ser analizado por el laboratorio de pruebas.