

Garantías técnicas:

Normas y grados

Serviacero Worthington garantiza que los productos suministrados nuestros clientes cumplen con la composición química y propiedades mecánicas de acuerdo con 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 con base en las normas internacionales aplicables tales como ASTM, EN, SAE, JIS, GMW, NES, etc. de acuerdo con lo que se haya establecido en la cotización. Cualquier acotación especial deberá ser establecida en la cotización.

Productos

Debido a las propiedades naturales del acero, 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 tolerancias dimensionales y de forma es ASTM A568 para acero sin recubrimiento y A924 para recubiertos.
- 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 de las cintas o blanks), 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"*, esto de acuerdo con la norma ASTM A700 (inciso 4.8). En caso de que al recibir del material se encuentre una diferencia de peso mayor al 1.0%, el Cliente deberá demostrar 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 o devoluciones.

Evaluación del producto

Para evaluación de propiedades químicas y/o mecánicas sólo serán válidas las pruebas realizadas en laboratorios certificados (A2LA, EMA o equivalentes). Se debe considerar que los aceros planos por su misma naturaleza tienden a cambiar sus propiedades mecánicas en función del tiempo (envejecer). Para considerar válida una contraprueba esta se debe realizar dentro de los primeros 90 días posteriores a la fabricación del acero a menos que las normas aplicables indiquen otro parámetro. Una vez pasado este tiempo es posible que en una contraprueba se obtengan variaciones en comparación con las propiedades originales. Por lo que no son aceptables reclamaciones o devoluciones por propiedades mecánicas en materiales con más de 90 días de su fabricación.

Apariencia Superficial

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 semi-expuesto o expuesto, se debe solicitar como tal desde la solicitud de cotización y deben ser establecidos los criterios de evaluación superficial en la cotización a fin de asegurar que el producto sea capaz de cumplir con los requisitos cosméticos esperados por el cliente. Debido a las características del proceso de fabricación del acero rolado en caliente, no aplica el criterio de uso semi-expuesto, ni expuesto en Rolado en Caliente ni en Rolado en Caliente Decapado. Los criterios aplicables para Uso No Expuesto son los descritos en la norma ASTM A568.

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 reciban los PSW enviados previamente.

Proceso de reclamación/devolución 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 de este, se emite la nota de crédito.

En caso de que el material no sea transportable de manera segura, se dará disposición como scrap en la planta del cliente y se descontará de la Nota de Crédito el monto que se recupere de su venta.

Las garantías descritas en este documento amparan al material entregado. Ningún reclamo podrá exceder el monto facturado por el material. Serviacero Planos S de RL de CV (Serviacero Worthington) no acepta cargos consecuenciales (gastos adyacentes al problema por el que se reclama el material por ejemplo tiempo muerto de maquinas productivas, horas extra, fletes expeditados, reclamos de terceros, gastos administrativos, etc.). Cualquier sorteo o retrabajo para recuperar un material suministrado por SW debe ser autorizado por Serviacero para que este pueda ser incluido en el reclamo.

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 por escrito y entregarse al 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.

Atte.



Dirección de Calidad e Ingeniería
Serviacero Worthington