



LAMPER

LAMINA Y PERFILES
DE GUADALAJARA



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Garantías técnicas

Lámina y Perfiles de Guadalajara garantiza que los productos suministrados a nuestros clientes cumplen con la composición química de los grados de acero solicitados por el cliente. Estas características son documentadas a través de un Certificado de Calidad para cada producto.

Las propiedades químicas se garantizan en base a la norma SAE J 403 en grados 1006, 1008, 1010 o 1045 según corresponda o alguna otra norma solicitada por el cliente (para mayor información preguntar a su vendedor).

En lo que se refiere a las propiedades mecánicas (Dureza escala Rockwell B y Troquelabilidad copa Erichsen) solo se entregaran resultados como referencia en el Certificado de Calidad, emitido por Lámina y Perfiles de Guadalajara.

Nota: El Certificado de Calidad solo se entregará al cliente que lo solicite al Departamento de Calidad al correo: calidad@lampergdl.com

Proceso de reclamación de producto no conforme

Para iniciar cualquier reclamación es indispensable contar con la siguiente información:

- Factura
- Secuencia
- Calibre, ancho y largo
- Cantidad sospechosa
- Defecto o discrepancia (si el defecto no es visible en el material será necesario obtener una muestra del producto)

Se tiene que realizar una visita por parte del Departamento de Calidad de Lámina y Perfiles de Guadalajara para revisar el material.

Una vez recibida dicha información, se ofrece un máximo de 48 horas 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 hábiles. Al recibir el material y confirmar el peso del mismo se emite la nota de crédito.

Defectos

Para manchas de óxido (aleatorio) en materiales solicitados con aceite protector se ofrece una garantía de 30 días a partir de la fecha de factura.

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 (óxido), problemas de embalaje, diferencias de peso, etc. Se ofrece un tiempo máximo de 24 horas para notificar el reclamo. Dicha notificación deberá incluir fotografías y evidencia de las condiciones en las que fue entregado el material, esta información favor de mandar al correo calidad@lampergdl.com.

Nota: para cualquier reclamo en relación a diferencia en peso para clientes locales se sugiere en primera instancia regresar el material para validar el peso en la báscula propia o si el cliente lo requiere se validará el peso en una báscula pública (se solicita mandar evidencia del pesaje ticket de báscula). Para clientes foráneos se validará el peso en una báscula pública mandando evidencia del pesaje (ticket de báscula) de lo contrario no procederá reclamación alguna.

Para defectos como diferencia en medida (fuera de las tolerancias ofrecidas), diferencia en espesor, óxido interno, escamas, ceja, manchas, rayas, camber, poros etc. Se ofrece una garantía de 30 días a partir de la fecha de factura, después de este tiempo no se aceptará ningún tipo de reclamación.

En piezas ya troqueladas no se aceptan devoluciones, solo se acepta material en cinta, tiras, hoja estándar y solera dentro de los 30 días de garantía ofrecidos.

Material de segunda y Lento movimiento

Para los materiales de segunda y lento movimiento no se aceptan reclamaciones y/o devoluciones ya que estos se venden bajo la condición de segunda y/o lento movimiento y el cliente así lo acepta.

a) Condiciones de segunda y/o lento movimiento: Óxido, corrosión, camber, poros, golpes, medida irregular, espesor irregular, material manchado o sucio, material duro, material crudo.