

Estimado cliente, ARMASEL garantiza la calidad de manufactura de sus productos y para nosotros su satisfacción es importante, por lo que, en la eventualidad de que se tenga alguna inconformidad con la calidad de los productos comprados, le pedimos que tome en cuenta los siguientes puntos con la finalidad de atenderle mejor.

1. La garantía que ofrecemos está condicionada sólo a problemas que estén asociados directamente a nuestros productos. Se debe hacer el reporte de una reclamación a su ejecutivo de ventas.
2. En esta política se mencionan los tiempos para hacer válida la garantía del producto según cada característica a evaluar, para los puntos en los que no se especifique, el plazo máximo para reportar una reclamación a su ejecutivo de ventas es de 30 días naturales, contando a partir del día que se entregó el material.
3. No se aceptan reclamaciones por incumplimiento a normatividad, requisitos o expectativas que no fueron indicados en un inicio en su orden de compra o contrato y aceptados por escrito por su ejecutivo de ventas o un representante legal de Armaseel. Si no se especificó algún requerimiento en particular, se entiende que se acepta el producto con las características con las que se fabrica y se entrega normalmente por ARMASEL.
4. Las aclaraciones sobre material dañado y falta de cantidades o peso deben realizarse al momento de la entrega del material con su ejecutivo de ventas y validadas por el operador de transporte. No se aceptarán reclamaciones al respecto después de que se haya firmado de recibido.
5. Es necesario indicar a su ejecutivo de ventas el número de factura o folio de remisión a la que pertenece el material correspondiente a la reclamación, así como también mencionar la información contenida en la etiqueta del producto (folio, fecha, número de reporte) y evidencia del problema (fotos, muestras, ticket de pesaje). Esta información es requerida para realizar una correcta y ágil investigación sobre el caso.
6. Para los productos que se venden por peso, tome en cuenta que es permitida una variación máxima del 1% entre los pesos de la báscula de referencia del cliente y la de ARMASEL por cada embarque, esto sin que proceda la reclamación. Para hacer una aclaración en cuanto a diferencia de peso es necesario enviar a su ejecutivo de ventas, al momento de la recepción del material, el ticket de la pesada en una báscula pública o terciaría, esto con alguna referencia de ese embarque (placas del transporte o No. de remisión). No se cubre el gasto incurrido en la báscula pública a menos que la diferencia sea mayor a lo permitido.
7. En el caso de productos electrosoldados es posible que se tengan uniones sueltas, por lo que una reclamación al respecto procederá cuando más del 1% de las uniones en mallas/cercas, por pieza, estén sueltas y el 2% máximo para el resto de los productos. También sólo si más de la mitad del número permisible está sobre un mismo alambre procederá la reclamación.
8. Una vez que el operador de transporte se reporte en las instalaciones de entrega, el resguardo de la carga, la descarga y el almacenaje es responsabilidad del cliente por lo que no procederá una reclamación por algún daño o deterioro del material ocasionado por una mala ejecución de estos procesos.
9. Para productos, con o sin recubrimientos, donde su presentación es en atados compactos como, por ejemplo, tubería, ptr, solera, es importante que el almacenaje sea bajo techo y con un piso que se mantenga seco si no van a ser instalados inmediatamente. Evitar tener el material en la intemperie y no cubrirlo con lonas o cubiertas plásticas, aunque esté bajo techo. Todo esto es debido a que en la presentación de atados se pueden formar manchas u oxidación por almacenaje ya que entre las piezas el flujo de aire es mínimo y se crean una reacción corrosiva con la humedad atrapada entre las piezas, lo cual se incrementa en tiempos de lluvias. No se aceptan reclamaciones por material con cualquier nivel de oxidación si no hay prueba de que se siguieron las indicaciones de almacenaje anteriormente mencionadas.
10. Se puede presentar oxidación blanca en productos galvanizados, la cual es efecto de que el galvanizado está haciendo su función de proteger al acero base ante condiciones corrosivas, que se están presentando. No se aceptan reclamaciones al respecto posteriores a la entrega del material.
11. Importante se avise a su ejecutivo de ventas, si se considera hacer algún ajuste, modificación o cambio en las partes suministradas por Armaseel, ya que es necesario realizar una validación de que los trabajos que se quieren hacer son compatibles con el producto y no representan algún riesgo en detrimento de la funcionalidad o de seguridad. Si se realizan estos trabajos sin la validación y aceptación de parte de un representante de Armaseel por escrito, se perderá la totalidad de la garantía del producto.

12. Toda garantía quedará anulada si un problema es atribuido a la incorrecta instalación de los materiales y está no haya sido ejecutada por Armaseel.

13. Cuando la reclamación procede, la garantía se limita a realizar un cambio físico del producto afectado con base a existencias de los materiales involucrados o programación de la realización de estos. Se cambiará la cantidad de material no conforme que no haya sido utilizada y que se encuentre en las condiciones de identificación y presentación entregadas. Importante que el producto no haya sido cortado, doblado o sometido a otro proceso.

14. Cuando no sea posible realizar el cambio físico, su ejecutivo de ventas le ofrecerá otras alternativas.

15. Se extiende la presente garantía solamente al comprador inicial y no es transferible.

Los siguientes puntos, además de los anteriores, aplican según el producto comprado.

Productos derivados de alambroñ y de laminado de acero en caliente para construcción.

16. No se aceptan reclamaciones por material oxidado (en cualquier grado de oxidación) sin previo acuerdo con su ejecutivo de ventas. Si Ud. requiere material con el menor óxido posible al momento de la entrega favor de hacérselo saber por escrito a su ejecutivo de ventas, previo a su compra, para que le confirme si se cuenta con el material en las condiciones requeridas.

17. No se aceptan reclamaciones por apariencia o variación de diámetro en alambre recocido, esto es inherente al proceso durante el cual se produce cascarilla la cual puede ocasionar apariencia no homogénea y la variación en diámetro. Reclamaciones sobre la dureza del recocido, serán validadas por prueba de resistencia a la tensión.

18. No se aceptan reclamaciones por fracturas observadas durante el proceso de doblado de varillas, de cualquier grado y diámetro, si no se usó el mandril de soporte adecuado para esa operación. Aplica para varillas sueltas y electrosoldadas que fueron sometidas a un doblez.

19. En la sujeción de la carga es posible que haya una deformación del material por efecto del artículo que se usó para la sujeción, sólo se aceptan reclamaciones al respecto cuando la sujeción fracturó el material en esa zona.

Productos división Cercas, ESPAI, Sports.

20. La garantía de los productos ante la presencia de oxidación roja es de 1 año. No aplica esta garantía en las uniones de los alambres de las cercas, la oxidación prematura en estas zonas puede darse, pero no afecta la protección del resto de la cerca. En productos donde el acabado es sólo galvanizado se puede presentar oxidación blanca, la cual es normal.

21. Para zonas costeras o con ambientes corrosivos (ejemplo: plantas químicas) es importante que el producto se haya solicitado con el acabado marino (galvanizado + primer + pintura) para poder contar con la garantía del punto anterior.

22. La garantía por defectos de instalación será de 1 año, siempre y cuando Armaseel haya surtido e instalado la totalidad de los componentes del proyecto, de otra forma no hay garantía sobre la instalación.

23. Si la pintura electrostática que cubre al producto presenta algún daño o defecto, la garantía cubrirá el volver a pintar el producto o repintar (retoque) la zona afectada, siempre y cuando se demuestre que se entregó en estas condiciones y por problemas atribuibles a nuestro proceso

Productos división Invernadero.

24. Los plásticos tienen una garantía de 2 años a partir de que se entrega el material. Si no se van a usar los plásticos inmediatamente después de recibirlos, es importante resguardarlos bajo techo para evitar desgaste prematura del material.

25. Los productos impermeabilizados no cuentan con garantía ante la corrosión del acero base.

26. Armaseel no se hace responsable del desempeño de productos que fueron solicitados por separado y que formarán parte de un sistema con otros materiales no adquiridos en Armaseel, a menos que haya sido consultada la compatibilidad de nuestros productos con los demás que se usarán y aprobada por escrito, por un representante autorizado de Armaseel.

Agradecemos su comprensión y colaboración para atender los puntos anteriores con el fin de ofrecerle un servicio más ágil.