

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 a problemas asociados a nuestro proceso o producto, por lo que la reclamación debe presentarse antes de que el producto sea sometido a un proceso.
2. Las aclaraciones sobre material dañado y falta de cantidades o peso deben realizarse al momento de la entrega del material, no se aceptarán reclamaciones al respecto después de que se haya firmado de recibido sin ninguna anotación referente a la no conformidad observada y validada por el operador de transporte.
3. El plazo máximo para presentar a su ejecutivo de ventas una no conformidad diferente a lo indicado en el punto anterior es de 30 días naturales contando a partir del día que se haya entregado el material.
4. No se aceptan reclamaciones por incumplimiento a normatividad o requisitos que no fueron indicados en un inicio en su orden de compra o contrato y aceptados por escrito por un representante de Armaseel. Si no se especificó algún requerimiento en particular se entiende que se aceptará el producto con las características con las que se fabrica y se entrega normalmente.
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 hacer mención de la información contenida en la etiqueta del producto (folio, fecha y número de reporte).
6. Para agilizar el servicio, se agradece su apoyo para enviar a su ejecutivo de ventas evidencia del problema que se está teniendo para ser valorados y llegar a una resolución de manera más eficiente, ejemplos: fotos, muestras de material, documentos escaneados.
7. En base a la información presentada que se indica en los puntos 5 y 6 de esta política de garantía, se realizará una investigación del caso y su ejecutivo de ventas le dará retroalimentación en un plazo máximo de 24 horas (en días hábiles) después de recibida la información necesaria.
8. 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.

9. 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.

10. 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 un báscula pública o tercería, esto con alguna referencia de ese embarque (placas del transporte o No. de remisión). No se cubre el gasto incurrido en la báscula.

11. 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 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 reclamación.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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 los mismos. 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 (ejemplos: rollos, hojas, tramos completos). Importante que el producto no haya sido cortado, doblado o sometido a otro proceso.

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

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

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