

## Chemical Coslett PE Garantía y Devolución

### Objetivo

Establecer los lineamientos para la presentación de inconformidades, cobertura de garantía y aplicación de devoluciones, sobre los productos Coslett®.

### Alcance

Aplica a todos los clientes directos de Chemical Coslett S.A. de C.V.

### Términos y condiciones

#### Términos Generales

1. Para la venta de un producto se requiere la firma de autorización del cliente en los siguientes documentos:
  - a. R Levantamiento de condiciones de operación
  - b. R Propuesta Técnica
  - c. R Liberación de productos
  - d. R Carga inicial
2. Siempre que reciba un producto se debe verificar lo siguiente:
  - a. Verificar que el código de producto coincida en la factura y envasado.
  - b. Verificar que el lote del producto coincida con el señalado en su factura.
  - c. Pesar el material y cotejar que coincida con lo señalado en la etiqueta y factura.
  - d. Verificar el certificado de calidad que acompaña a los productos Coslett®.
  - e. Supervisar que el envase no esté violado o alterado.
3. Toda inconformidad con los productos Coslett® deberá ser presentada vía correo electrónico a [contacto@coslett.com.mx](mailto:contacto@coslett.com.mx) en un lapso máximo de 10 días hábiles una vez recibido el material. Deberá incluirse el código de producto, lote, detalles de la inconformidad, factura a la que corresponde el material y fotografías.
4. Una vez ingresada la inconformidad se debe suspender la operación y uso del material.

#### Garantía de productos por aspersión

1. Se realizará una visita de Servicio Técnico para verificar las condiciones de operación del cliente contra los siguientes documentos:
  - a. R Levantamiento de condiciones de operación
  - b. R Propuesta Técnica
  - c. R Liberación de productos
  - d. R Carga inicialen donde se validará lo siguiente:
  - Concentración recomendada de los productos
  - Condiciones químicas de los enjuagues
  - Capacidad y material de las tinajas
  - Número de ramales, cantidad y posición de las espumas

## Chemical Coslett PE Garantía y Devolución

- Presión del tanque
  - Análisis de agua
  - Sustratos procesados
  - Velocidad de cadena / Tiempo de exposición por etapa
  - Tipo de secado, tiempo de exposición y temperatura.
  - Incrustación de tinas y espumas
2. Se procesarán al menos 3 probetas para validar:
    - a. Curado
    - b. Espesor
    - c. Adherencia
    - d. Doble

Garantía de productos por inmersión:

1. Se realizará una visita de Servicio Técnico para verificar las condiciones de operación del cliente contra los siguientes documentos:
  - a. R Levantamiento de condiciones de operación
  - b. R Propuesta Técnica
  - c. R Liberación de productos
  - d. R Carga inicialen donde se validará:
  - Concentración recomendada de los productos
  - Condiciones químicas de los enjuagues
  - Capacidad y material de las tinas
  - Presión del tanque de burbujeo
  - Temperatura
  - Análisis de agua
  - Sustratos procesados
  - Velocidad de cadena / Tiempo de exposición por etapa
  - Tipo de secado, tiempo de exposición y temperatura.
  - Incrustación de tinas
2. Se procesarán al menos 3 probetas para validar los siguiente:
  - a. Curado
  - b. Espesor
  - c. Adherencia
  - d. Doble

Garantía de productos de uso Manual

1. Se realizará una visita de Servicio Técnico para verificar las condiciones de operación del cliente contra los siguientes documentos:
  - a. R Levantamiento de condiciones de operación
  - b. R Propuesta Técnica
  - c. R Liberación de productosen donde se validará:
  - Concentración recomendada del material
  - Recipiente de material diluido, tina, aspersor, dispensador, etcétera.
  - Material de aplicación de producto, estopas, trapo, brocha, aspersor, etcétera.
  - Temperatura
  - Análisis de agua

## Chemical Coslett PE Garantía y Devolución

- Tiempo de exposición
  - Sustratos procesados
  - Condiciones de enjuague
  - Condiciones de secado
2. Se procesarán al menos tres probetas para validar lo siguiente:
- a. Curado
  - b. Espesor
  - c. Adherencia
  - d. Doble

Toda la información será registrada en un R Reporte de Servicio Técnico de Emergencia y de acuerdo a la revisión técnica puede derivar lo siguiente:

- Si se determinan cambios no avisados en el proceso que deriven en el mal funcionamiento del material y estos no pueden ser ajustados por el cliente, no aplica la garantía, sin embargo, se realizará una nueva R Propuesta técnica en caso de que las condiciones de operación así lo permitan.
- Si se determinan cambios no avisados al proceso, pero pueden ajustarse los parámetros de uso de los materiales, el Ingeniero Técnico de campo adecuará el uso de los productos en el sistema y se dejará reporte de solución, que será acompañado de una nueva R Propuesta técnica.
- Si se determina contaminación de material por agentes externos o por mal almacenamiento no procederá la garantía.
- Si se determina alguna variación en el funcionamiento de los productos Coslett, cuando el cliente continúa con las mismas condiciones de operación registradas en el R Liberación de producto, Chemical Coslett se hará cargo del cambio físico del material sin que represente algún costo para el cliente.

### Invalidez de Garantía

La Inconformidad podrá ser rechazada por los siguientes motivos:

1. El producto es desechado por el cliente.
2. El lote del producto no coincide con el de la factura.
3. Inexistencia de R Levantamiento de condiciones de operación, R Liberación de productos, R Carga inicial.
4. El cliente no concede tiempo necesario y oportuno para la inspección, prohíbe la toma de muestras o fotografías o se niega a recibir la visita técnica.
5. El material no se encuentra en su envase original.
6. Las condiciones de almacenamiento son adversas a las especificadas en la Hoja de seguridad del material.
7. El material fue manipulado en sus propiedades físicas y químicas.
8. Mezcla de material con productos no especificados en el R Liberación de productos Coslett
9. Uso del producto con fines no detallados en el R Liberación de productos Coslett y en el R Propuesta Técnica.
10. Uso de materiales en contra de recomendación de cambio de tinajas.
11. El producto no fue adquirido directamente con Chemical Coslett S.A. de C.V.
12. Solicitud de cambio de materiales posterior a 10 días de haber sido entregado.
13. Cambio de sustratos.
14. Cambio total de proceso, ejemplo de inmersión a aspersión, aspersión a inmersión, manual a inmersión, etcétera.

## Chemical Coslett PE Garantía y Devolución

### Validez de garantía

Si la inconformidad es recibida se deberá considerar lo siguiente:

1. En caso de que el R Reporte de ST de Emergencia proceda, se programara el cambio físico del material y el personal técnico podrá retirar el material de las instalaciones del cliente para ponerlo en cuarentena.
2. Cuando el R Reporte de ST de Emergencia aplique un cambio físico, para el seguimiento a detalle del comportamiento del material, el cliente proporcionará todas las facilidades para la inspección del proceso, colocación de cámaras, toma de fotografías, toma de muestras o todo lo necesario, para descartar una nueva falla. En caso de que el cliente no autorice la inspección del proceso, una nueva inconformidad será rechazada.
3. En caso de proceder la devolución derivada de una solicitud administrativa, se podrá aplicar una nota de crédito, a la cual se le retendrá el 60% del precio total de la factura IVA incluido, por concepto de "cargo por devolución".
4. Si la devolución derivada de una solicitud administrativa es autorizada, el cliente deberá entregar el producto en las instalaciones de Chemical Coslett S.A. de C.V.; se verificará a su ingreso que esté cerrado, y que los sellos, cincho, tapa, costura, etcétera, no se encuentren violados o alterados; el material será pesado y deberá coincidir con la factura y etiquetado. Si alguna de las verificaciones presenta desviación la devolución será rechazada. Si la verificación es positiva se emitirá Nota de crédito que ampare la devolución.

### Transitorios

1. En caso de requerir una devolución de material por error en solicitud de compra, cambio de proceso, sobre inventario de materiales, o cualquier motivo no atribuible a Chemical Coslett, se deberá solicitar vía correo a [contacto@coslett.com.mx](mailto:contacto@coslett.com.mx), en un lapso máximo de 10 días hábiles una vez recibido el material. Deberá indicarse el código de producto, lote, factura y la imagen del producto.
2. La garantía que se ofrece sobre los productos Coslett® consiste en la reposición de los mismos.
3. En todas las visitas de Servicio técnico para la revisión de los procesos de nuestros clientes, el Ingeniero de campo emite un R Reporte de servicio Técnico Ordinario, le recomendamos seguir las sugerencias señaladas ya que cualquier inconformidad que se derive de una desatención a las observaciones técnicas puede ser causa de invalidez de garantía.
4. Cualquier caso no previsto en la presente se deberá desahogar de manera particular para su resolución por mutuo acuerdo.

| No. Revisión | Descripción del cambio                       | Fecha      | Autorizo |
|--------------|----------------------------------------------|------------|----------|
| 0            | Emisión                                      | 2015-12-29 | JME      |
| 1            | Revisión integral a devolución de materiales | 2016-09-29 | JME      |
| 2            | Adecuación de los términos y condiciones     | 2019-09-03 | JME      |