

## 1.0 INTRODUCCIÓN

Esta política de reclamaciones cubre los productos de láminas, bobinas y planchón facturados por Outokumpu Américas. Esta política detalla los requisitos para procesar una reclamación y los pasos que toma Outokumpu Américas para resolver una reclamación. Outokumpu Américas procesará cada reclamo individualmente según las circunstancias como se describan en la reclamación.

## 2.0 RESPONSABILIDADES

Esta política indica que Outokumpu Américas se compromete a que:

- Todos los reclamos y quejas deben considerarse como una oportunidad para mejorar,
- Todas las reclamaciones y quejas deben tratarse con diligencia,
- Se realiza un seguimiento de las reclamaciones y quejas y sus procesos de gestión e informado de forma transparente,
- Las reclamaciones y la tramitación conforme se deben realizar desde la perspectiva de servicio al cliente,
- La gestión de reclamaciones y quejas puede contribuir a mejorar la relación.

## 3.0 REQUISITOS DEL CLIENTE

Outokumpu Américas clasifica que los pedidos de material estándar están completos cuando  $\pm 10\%$  de la cantidad del pedido se entrega por peso neto. Pedidos de material no estándar se consideran completos si más del 70% de la cantidad del pedido es entregado por peso neto.

En general, el 10% del peso neto entregado debe procesarse antes de que la totalidad del paquete es rechazado por el cliente. Si el material es rechazado, se le puede pedir al cliente que proporcione una muestra representativa y evidencia que demuestre el defecto por el cual el material está siendo rechazado. Cuando se haya procesado el 10% y el defecto todavía se encuentre presente, notifique a Outokumpu Américas antes de continuar procesando más material.

### 3.1 Bobinas y Cintas

Outokumpu Américas garantiza el 97% de la bobina, mientras que una bobina puede presentar defectos hasta en un 3% del peso neto entregado. Estos defectos que no están garantizados por Outokumpu Américas dentro del 3% puede incluir (pero no se limita a):

- Defectos superficiales
- Daños por transporte / manipulación
- Puntas y colas

Outokumpu Américas solo garantiza la mejor calidad en la parte superior del material, a menos que se acepte y reconozca por escrito lo contrario en el momento de realizar el pedido.

### 3.2 Hojas

Outokumpu Américas garantiza el 100% del peso neto entregado. Esta garantía no constituye una garantía por parte de Outokumpu Américas de que todo el material entregado en forma de corte a medida estará libre de defectos. La única calidad de primera garantizada está en la parte superior del material, a menos que se acepte y reconozca lo contrario por escrito en el momento de realizar el pedido.

### 3.3 Planchón

Outokumpu Américas garantiza el 97% del peso entregado. Esta garantía no constituye una garantía por parte de Outokumpu Américas de que todo el material entregado en estará libre de defectos.

### 3.4 Garantía del Recubrimiento

Debido a las características especiales de las películas de recubrimiento que se utilizan actualmente en la industria para proteger las superficies de acero inoxidable, Outokumpu Américas garantizará la calidad de la película, cuando se aplique según las instrucciones del fabricante de la película, durante un período de 6 meses, desde que se entrega el material.

Outokumpu Américas recomienda que el cliente tome como referencia la ficha técnica del fabricante de la película y verifique la idoneidad de la película elegida con el material aplicable en función de sus condiciones de almacenamiento individuales. Esto es debido a variaciones de rendimiento de películas con sustratos de rugosidad influenciada por tiempo y condiciones ambientales.

### 3.5 Pedidos No Prime

Exceso de imprimación: reclamaciones técnicas para la superficie superior, dimensiones, la composición mecánica y la composición química pueden ser aceptadas para revisión según estándares de la Norma ASTM.

Material de elección secundaria: las declaraciones técnicas se aceptan para su revisión bajo estándares de la Norma ASTM, excepto por:

- Calidad de la superficie
- Forma
- Daño de borde
- Pared lateral oscilante

## 4.0 RECLAMOS Y QUEJAS

### 4.1 Reclamación de calidad del producto y procedimiento de reclamación.

Para que Outokumpu Américas procese un reclamo o queja, se debe enviar un correo electrónico a:

- [DL.Claims.sl-usa@outokumpu.com](mailto:DL.Claims.sl-usa@outokumpu.com) para Outokumpu Stainless USA
- Correo electrónico a un miembro del equipo de Soluciones al cliente de Outokumpu Mexinox S.A. de C.V.

Requerido por el cliente, para establecer una Fecha de Entrada de Reclamo (primer día hábil después a la recepción de la reclamación), el cliente debe enviar al menos:

- Número (s) de empaque del molino
- Peso total rechazado
- Razón del rechazo
- Fotos de defectos con ubicación y distancia de repetición
  - Las imágenes deben incluir la ubicación del defecto y la repetición distancia, si corresponde.
- Muestras (requeridas si pesan más de 5,000 lbs.)
  - Nuestro especialista en soluciones para el cliente proporcionará instrucciones
- Número de reclamación del cliente (N.º de reclamación de la empresa)
- Estado actual del material (por ejemplo, bobina, hoja, tamaño de la hendidura, partes formadas)
- Ubicación física actual del material
- Contacto del cliente (Nombre del contacto de reclamo)
- Número de empaque de todo el material reclamado. Cómo identificar el paquete Número:
  - Calvert = 7 dígitos numéricos
  - Mexinox = 1 dígito alfa (B = bobina, H = hoja, F = tiras, D = Discos) y 7-9 dígitos numéricos
  - Nirosta = 7 dígitos numéricos
  - Avesta = El número de bobina comienza con 1 o 3
  - Nyby = El número de bobina comienza con 1 o 3.
  - Tornio = El número de la bobina comienza con Y o Q
- Para facilitar el proceso de reclamaciones, se recomienda utilizar Outokumpu Formulario de reclamo del cliente de América al enviar un reclamo.

#### 4.2 Resolución de reclamos de calidad del producto

Outokumpu América buscará proporcionar una resolución para todas las reclamaciones presentadas dentro de los 30 días calendario de la Fecha de Entrada del Reclamo, siempre que toda la información solicitada por Outokumpu América sea proporcionada por el cliente. Sin embargo, Outokumpu puede demorarse en resolver en aquellos casos en los que haya:

- información de reclamo faltante,
- inspección del material en espera,
- pruebas de análisis de laboratorio pendientes.

#### 4.3 Transporte

En el momento de la recepción del material, el cliente es responsable de registrar en la factura de embarque, o en el comprobante de entrega, cualquier daño visible y / o condición de humedad en el paquete. Se recomienda que el cliente proporcione evidencia visual del material en o dentro del modo de transporte con la reclamación presentada.

### 5.0 Otros asuntos

#### 5.1 Daño ambiental

Las condiciones como manchas, óxido, adherencia del papel y decoloración son inherentes peligros cuando el agua, típicamente en forma de humedad o condensación, se acumulan entre vueltas de bobinas y hojas. Esto puede ocurrir durante el transporte, y / o almacenamiento. Si estas condiciones están presentes después de desembalar, se debe realizar una reclamación. presentado

inmediatamente para su investigación. Outokumpu no aceptará reclamaciones sobre material que presenta estas condiciones, causadas por factores ambientales, después de 60 días a partir de la fecha de factura.

#### 5.2 Discrepancias de peso

Una variación entre el peso de la báscula de Outokumpu y del cliente de hasta el 1% será permisible. Si los pesos están fuera de la variación del 1%, se puede presentar una reclamación, y el cliente es responsable de agregar imágenes del peso de la báscula indicando la diferencia de peso e imágenes de todas las etiquetas en el embalaje.

#### 5.3 Planitud

Outokumpu América sigue las normas ASTM A480 sobre desviación de planitud en productos. El material debe medirse utilizando una tabla de planitud certificada y seguir Normativa de ASTM. La desviación de las normas ASTM sobre planitud debe ser aceptable para ambas partes antes de obtener la orden de compra.

#### 5.4 Chatarra

Outokumpu América espera que el cliente le reembolse el crédito de desecho por todo el material chatarra como parte de una resolución de reclamación donde Outokumpu América sea encontrado responsable de la chatarra.

### 6.0 Limitaciones

Outokumpu América no aceptará reclamos técnicos relacionados con:

- Daño considerado visible para el cliente en el momento de recepción del material pero que no haya sido informado en el documento de embarque,
- Material presentado en contradicción con la Sección 6.2 Aviso al comprador de las Condiciones de Venta de Outokumpu América,
- Defectos causados por el cliente o por procesos de terceros,
- Productos químicos o corrosivos aplicados por el cliente, no favorables para el acero, con la intención de limpiar el material o el embalaje,
- Daños consecuenciales, cargos por manejo o procesamiento,
- Material declarado por debajo del 3% del peso neto del producto en bobina o placa formada,
- Propuestas de disposición de reclamaciones al cliente, de las cuales, el cliente no responda durante más de 30 días,
- Material desechado por el cliente sin la aprobación de Outokumpu América,
- Material procesado más allá del 10% mencionado en la Sección 3.0 Requisitos del cliente, sin notificar y recibir aceptación de Outokumpu América,
- Defectos causados por la película seleccionada por el cliente, previa investigación y muestra que Outokumpu América aplicó la película según las especificaciones del fabricante.