



CONDICIONES DE SERVICIO PARA ENTREGA DE PRODUCTOS

ACEROS DEL PERÚ S.A.C a través del presente documento establece las condiciones generales de nuestros servicios:

1. Los productos entregados al cliente deben ser verificados en la cantidad indicada en la guía de remisión, ya sea por número de piezas, descripción, longitud o por peso en caso de materiales de granel.
2. Es responsabilidad del cliente una inspección durante la recepción para identificar golpes, rayado, deformación, flexión, y otros defectos visuales que considere el cliente no son aptos para su uso o aplicación, los mismos que deben ser comunicados previamente durante el proceso de compra.
3. Los productos suministrados por ACEPESAC tienen como respaldo un certificado de calidad del fabricante o acería de origen, el cual puede ser solicitado durante el proceso de compra o posteriormente si el cliente lo considera necesario. En caso de productos denominados "saldos" o "retazos" no se entregará dicho certificado.
4. Los productos entregados al cliente están debidamente identificados con un código de color característico según la calidad del acero, con pintura en ambos extremos, asimismo llevan una etiqueta de identificación donde figuran las medidas, calidad y número de serie, que tiene como fin la trazabilidad del producto en nuestros almacenes.
5. Toda observación o no conformidad por atributos físicos indicados en los puntos 1 y 2 deben ser comunicados dentro de las 72 horas desde la entrega del material al cliente a fin de subsanar las observaciones por ACEPESAC. Pasado este plazo no habrá lugar a reclamo o devolución por los motivos antes señalados.
6. Se considera que la composición química, dureza, micro fisuras, porosidades y oxido u otros se presentan superficialmente en diferentes grados hasta la eliminación de la cascarilla del material, el cual debe ser desbastado con máquinas herramientas según recomendación del Asesor Técnico Comercial en una medida que está en función de las dimensiones del material adquirido. A esta medida se le llama "tolerancia de mecanizado". Las tablas según tipo de material y dimensiones se encuentran en Manual Técnico de Aceros del Perú.
7. Para el caso de aceros calibrados no aplican las condiciones del punto 6.
8. Pasada la tolerancia de mecanizado todo defecto encontrado deberá ser comunicado a ACEPESAC a fin proceder a su recambio sin costo alguno para el cliente.
9. Los errores dimensionales o por calidad de aceros en la solicitud de cotización y/o orden de compra del cliente que sean responsabilidad del cliente no están sujetos a reclamo, ni recambio por parte de ACEPESAC.
10. Toda devolución que tenga como origen errores en el pedido por parte del cliente estará sujeto a evaluación por parte del área de Calidad de ACEPESAC a fin de aceptar la mercadería (sin uso, desbaste, doblez, flexión, calidad de acero, etc.) en cuyo caso el cliente deberá pagar una penalidad del 15% del monto facturado en los ítems devueltos por concepto de corte, transporte y costo administrativo.
11. Cuando se realice una devolución deberá adjuntar la orden de compra, factura y una guía de remisión del material en reclamo.
12. La aceptación de cotización y orden de compra constituye la aprobación de las condiciones de servicio de entrega de productos.



CONDICIONES DE SERVICIO PARA TRATAMIENTO TERMICO

1. El cliente debe especificar claramente el tipo de tratamiento térmico a realizar, así como toda la información que se le solicite para un servicio adecuado, indicando características básicas, como el tipo de tratamiento, rango de dureza, calidad de material, tolerancia de deformación, tolerancia de mecanizado, entre otros. La omisión de información solicitada o no responder a la misma deriva en responsabilidad del cliente por los riesgos que implique un tratamiento térmico sin información completa.
2. Todo material de fundición, o soldado es susceptible de fisura según las condiciones de fundición y soldadura respectivamente por tanto el riesgo existente es asumido por el cliente.
3. En caso de materiales que no fueron adquiridos en ACEPESAC queda en condición de declaración jurada del cliente el tipo y calidad de material a tratar, en caso de haber observaciones del área técnica se comunicara al cliente a fin de establecer las limitaciones y/o riesgos que existan durante el tratamiento.
4. En caso que exista un asesoramiento técnico de ACEPESAC y el cliente decida no seguir dichas recomendaciones asume los riesgos que pudieran existir derivados del proceso y condiciones de tratamiento solicitados.
5. Todo tratamiento térmico tiene deformación por la dilatación y contracción durante el mismo siendo parte intrínseca del proceso, por tanto, no procederán los reclamos por este motivo si el cliente no especifica claramente las tolerancias de deformación en el pedido de venta y se confirman de parte del área técnica de ACEPESAC su factibilidad en el cumplimiento.
6. Para casos de geometría con ángulos vivos o perforaciones con paredes delgadas o cambios bruscos de sección existe un riesgo de fisura que debe coordinar el cliente adecuadamente con el área técnica de ACEPESAC. De no realizarse el cliente asume dicho riesgo.
7. No serán responsabilidad de ACEPESAC las piezas que lleguen ensambladas, dado que llevan riesgos de rotura por las tensiones de ensamble, las piezas serán tratadas tal como fueron entregadas por el cliente.
8. Cuando por su diseño las piezas requieran alivios de tensiones durante el maquinado estos serán realizados gratuitamente con la condición de que al término de su fabricación sean tratados por ACEPESAC, para utilizar dicho beneficio el cliente debe comunicarle al Asesor Técnico Comercial sus necesidades a fin de realizar una correcta recomendación y coordinación.
9. Cuando no se disponga de toda la información suficiente el cliente está en la obligación de dejar un teléfono de contacto del área técnica o un responsable que será contactado por ACEPESAC para resolver dudas y coordinar cualquier observación encontrada por nuestra área de Calidad.
10. Cuando se realice una devolución se deberá adjuntar con las piezas reclamadas en físico la orden de compra, factura y una guía de remisión del material.
11. La aceptación del servicio significa al mismo tiempo la conformidad con las condiciones de servicio expuestas previamente.

Fecha:11/07/2018