

¿CÓMO GENERAR UN RECLAMO?

PERFILES COMERCIALES



GERDAU
CORSA
El futuro se moldea





RECLAMO DE COMERCIAL

Se considera así, a datos en facturas **diferentes a las condiciones pactadas** en la orden de compra.

PASOS A SEGUIR

- 1** Envíe un correo electrónico a su representante comercial con copia cpg-atencionclientes@gerdau.com adjuntando la siguiente información:
 - a. Factura***: Adjuntar documento correspondiente relacionado al producto reclamado.
 - b. Motivo de reclamación**: Descripción y detalle de las condiciones distintas a las pactadas.
- 2** Nuestro equipo validará la información y hará el dictamen de resolución del reclamo.

**Requisitos indispensables para dictaminación.*



Para manifestar un reclamo de comercial cuenta con **hasta 20 días hábiles posteriores a recibir el producto.**



RECLAMO DE CALIDAD

Se considera así, cuando **el producto no cumple con los requisitos normativos y/o las especificaciones acordadas.**

PASOS A SEGUIR

- 1** Envíe un correo electrónico a su representante comercial con copia cpg-atencionclientes@gerdau.com adjuntando la siguiente información:
 - a. Remisión*:** Adjuntar documento correspondiente relacionado al producto reclamado.
 - b. Motivo de reclamación:** Descripción y detalle del producto no conforme identificado (cantidad reclamada*, colada, peso, etcétera).
 - c. Fotos/videos*:** De diferentes puntos mostrando el defecto, grado de acero (pintura) y etiqueta.
 - d. Ubicación*:** Comparta la dirección donde está el producto.
- 2** Nuestro equipo validará la información y hará el dictamen de resolución del reclamo.

**Requisitos indispensables para dictaminación.*



Para manifestar un reclamo de calidad cuenta con **hasta 24 meses posteriores a recibir el producto.**



RECLAMO DIFERENCIA EN PESO EN BÁSCULA

Se considera cuando la diferencia del peso exceda de 120 kg.

Nota: La cantidad de piezas por tonelada es únicamente una referencia y **no será motivo de reclamo.**

PASOS A SEGUIR

- 1 Envíe un correo electrónico a su representante comercial con copia cpg-atencionclientes@gerdau.com ,adjuntando la siguiente información:
 - a. **Remisión***: Debe incluir la leyenda plasmada indicando el peso faltante y la firma del transportista (Obligatoria).
 - b. **Fleje o amarre (alambrón)***: En caso de identificar alteración se deberá tomar evidencia fotográfica o videos y notificar al transportista, se deberá plasmar en la remisión. Avisar inmediatamente a su representante comercial, con la finalidad de estar enterados y apoyarlo con cualquier duda y gestión que se requiera.
 - c. **Fotos/videos**: De diferentes puntos mostrando el grado de acero (pintura)* y etiqueta.

**Requisitos indispensables para dictaminación.*

d. Ticket de báscula*:

Se requiere que la carga sea pesada en báscula certificada y calibrada, para ello la báscula debe contar con:

- Holograma de verificación aprobado por la Dirección General de Normas (DGN). De acuerdo con el modelo o prototipo del instrumento conforme al documento de la PROFECO (Verificación para ajuste por calibración de instrumentos de medición).
- Certificado de calibración: Si el modelo o prototipo tiene una antigüedad menor a 10 años, la calibración es anual. Si el modelo o prototipo tiene una antigüedad mayor a 10 años, la calibración es semestral.
- La unidad verificadora debe estar acreditada ante alguna entidad acreditadora.
- En caso de reclamos recurrentes en la misma báscula, el equipo evaluará una visita para revisar el proceso de pesaje.
- El pesaje por cargas acumuladas en básculas aéreas no será válido y será considerado como no procedente. De la misma manera será considerado como no procedente el diferencial por el proceso de "peso teórico" es decir el conteo de piezas.
- En caso de controversia se solicitará al cliente se realice un pesaje extra en báscula pública certificada y calibrada, a fin de determinar la procedencia o no del reclamo. Si esta tercera báscula da pesaje dentro de los parámetros de aceptación, el reclamo no será válido.

2 Nuestro equipo validará la información y hará el dictamen de resolución del reclamo.



Para manifestar un reclamo de diferencia de peso cuenta con un **tiempo máximo de 5 días hábiles posteriores a recibir el producto.**



RECLAMO POR GOLPE

Se considera un reclamo por golpe cuando exista **un daño producto de manipulación, caída o doblez en el producto recibido.**

PASOS A SEGUIR

1

Envíe un correo electrónico a su representante comercial con copia cpq-atencionclientes@gerdau.com adjuntando la siguiente información:

- a. **Remisión*:** Coloque la leyenda plasmada indicando la descripción del desvío.
- b. **Motivo de reclamación:** Descripción y detalle del producto no conforme identificado. (cantidad reclamada*, colada, peso, etcétera).
- c. **Evidencias*:** Fotos y/o videos de diferentes puntos mostrando el defecto (son mandatorias con el producto arriba de la plataforma del camión y no en piso descargado), grado de acero (pintura) y etiqueta*. Es deseable enviar la medición del ancho del golpe lo cual puede implicar la manipulación del producto.
- d. **Ubicación:** Comparta la ubicación geográfica donde está el producto.

2

Nuestro equipo validará la información y hará el dictamen de resolución del reclamo.

**Requisitos indispensables para dictaminación.*



Para manifestar un reclamo de golpe cuenta con un **tiempo máximo de 5 días hábiles posteriores a recibir el producto.**



Gerdau Corsa tiene un tiempo de respuesta de 10 días* hábiles a partir del envío del correo por parte del cliente, hasta la validación y devolución del material (en caso de aplicar) y hasta el informe final de la solución con el cliente.

ESTE TIEMPO PUEDE VARIAR SI ES NECESARIO REALIZAR UNA VISITA TÉCNICA Y/O UN ENSAYO DE MUESTRA DEL MATERIAL EN LABORATORIOS



En caso de tener algún desvío de los arriba mencionados, le solicitamos que el producto sea descargado en su almacén, y una vez que enviemos el informe final de solución, procederemos a la recuperación física del material desde sus instalaciones en caso de aplicar. Recuerde que **este documento es orientativo.**



Agradecemos de antemano la recopilación de esta documentación y le informamos que con los datos que nos envíe, estaremos generando acciones de mejora para que no tenga nuevamente estos inconvenientes con nuestro producto. Para Gerdau Corsa la **Calidad** de nuestros productos y la **Satisfacción de nuestros clientes** son muy importantes.



gerdaucorsa.com.mx



Contáctanos en
cpg-atencionclientes@gerdau.com





ASISTENCIA TÉCNICA



gerdaucorsa.com.mx



Contáctanos en
cpg-atencionclientes@gerdau.com

