

¿CÓMO GENERAR UN RECLAMO?

PERFILES ESTRUCTURALES


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, entintado 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

Diferencia teórica vs diferencia real no aplica.

Se consideran motivo de reclamación productos con peso lineal > 100 lb/ft (149 kg/m) con **variación en peso fuera de $\pm 2.5\%$** y perfiles con peso lineal <100 lb/ft (149 kg/m) con **variación en peso fuera de -2.5 % a +3%.**

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 el porcentaje o peso fuera de la variación normativa y la firma del transportista (Obligatoria).
- b. **Motivo de reclamación:** Descripción y detalle del reclamo.
- c. **Fleje*:** 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.
- d. **Fotos/videos:** De diferentes puntos mostrando etiqueta, entintado, quintado, estados de los flejes y condiciones de los paquetes del producto según aplique.
- e. **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 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 por manipulación, caída o doblez en el producto recibido.

PASOS A SEGUIR

1

Envíe un correo electrónico a su representante comercial con copia cpg-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), etiqueta* y entintado* del producto. 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.*



Daños no visibles: Si el daño no fue visible al momento de la recepción, es decir piezas estibadas en medio de los paquetes, cuenta **hasta con 3 meses posteriores a recibir el producto.**

Daños visibles: Recuerde que, para casos relacionados con daños visibles, cuenta **hasta con 5 días hábiles posteriores a recibir el producto.**

Nota: En caso de no contar con la etiqueta describir la posición del paquete en la plataforma.



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

