

# Política de cambios y devoluciones

## Términos y condiciones

En voestalpine High Performance Metals Argentina S.A. queremos que todos nuestros clientes estén satisfechos con su compra. Para ello, ante la eventual necesidad de un cambio o devolución de un producto adquirido en nuestra empresa, solicitamos contactar a un miembro de nuestro equipo comercial, quien atenderá su solicitud siguiendo los lineamientos enunciados en el presente documento "Política de devoluciones y cancelaciones", con plazos y condiciones para poder realizar la gestión.

### Motivos válidos para cambios y devoluciones

- A. Producto en estado defectuoso o con problemas de calidad.
- B. Diferencias en la cantidad entregada respecto a lo solicitado, siempre y cuando exceda las tolerancias de entrega preestablecidas (+/- 10%), salvo especificación expresa del cliente en la orden de compra.
- C. Diferencia en las dimensiones respecto a lo solicitado, o que exceda las tolerancias de entrega preestablecidas en la Instrucción Operativa para Determinación de Tolerancias OP-IO-(DP)-01 y en la Instrucción Operativa para Control de Dureza OP-IO-(TT)-02.
- D. Producto fuera de especificaciones técnicas solicitadas.

### ¿Cómo gestionar un cambio o una devolución?

Todos los cambios o devoluciones deben realizarse a través de nuestro equipo comercial, completando el correspondiente formulario de devolución (RV044). Los cambios se encuentran sujetos a disponibilidad de stock y nuestro equipo comercial verificará la disponibilidad al momento de la solicitud.

- a. Los cambios o devoluciones serán aceptados dentro de los 30 días posteriores a la recepción o retiro del producto en las mismas condiciones en las que fueron entregados, salvo en aquellos casos donde el producto no cumpla con la especificación técnica. En dichos casos se establecen como plazos máximos para gestionar una devolución, ya sea del mismo material o material equivalente:
  - » Para productos de soldadura el plazo será de hasta 6 meses.
  - » Para productos de HPM: hasta 3 años
- b. En caso de material defectuoso se podrá gestionar la devolución en estado de semi-elaboración. Para poder proceder a un cambio de material es mandatorio contar con el producto originalmente entregado desde planta Garín.
- c. No se aceptarán cambios o devoluciones de productos que se encuentren:
  - » Sin su embalaje original (cajón, caja, plástico, etc.), en su perfecto estado de conservación.
  - » Utilizados o procesados, salvo que se evidencie la falla en forma posterior a su procesamiento/utilización.
  - » Dañados.
- d. Mecanizado: En el caso de reclamos procedentes vinculados a servicios defectuosos de mecanizado, si correspondiere, se reconocerá la restitución del material junto con el servicio originalmente contratado.
- e. Para el servicio de tratamiento térmico ver la política específica en el documento C&V-PO-02

### Cancelaciones de órdenes

Una orden únicamente podrá ser cancelada siempre y cuando no haya ingresado al proceso productivo correspondiente de planta (corte, mecanizado, tratamiento térmico, preparación).

La cancelación deberá ser formalizada completando el correspondiente formulario de devolución (RV044).

En caso de haberse iniciado el proceso productivo, Voestalpine High Performance Metals Argentina S.A. cobrará el material utilizado, los gastos de preparación del pedido (corte, mecanizado, etc.) y un cargo por cancelación de USD 25.

### Garantía

Los productos como:

- a. Aceros, aluminios, cobre y flejes en todas sus formas (incluyendo rieles), cuentan con una garantía de 36 meses con la condición de no haber sido alterados y/o utilizados
- b. Consumibles para soldadura 12 meses.

### Reembolso

Cuando una devolución es aceptada, se generará una Nota de Crédito por el monto del producto devuelto para ser utilizada para futuras compras. En caso de no poder reponer el material que genere la devolución y no tener previsto el cliente nuevas compras futuras de productos voestalpine se podrá gestionar el pago en concepto de reembolso.

### Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta a la presentación del reclamo será de un máximo de 15 días hábiles para el contacto y de 30 días hábiles para el seguimiento y posterior resolución.

Atención: Los productos que no reúnan las condiciones que fueron mencionadas, no serán aceptados para cambio o devolución, y serán remitidos a la dirección de origen sin reintegro de valor de flete.