



Términos y condiciones sobre garantías de productos área METALES

[Rev.00
26/02/2025]

Objetivo: En nombre de Grupo INSUL-THERM, nos comprometemos a garantizar la satisfacción del cliente y calidad de nuestro material entregado. Para respaldar el compromiso, hemos establecido la siguiente política de garantía de entrega:

Alcance: Aplica para los Productos Vendidos provenientes del área de METALES tanto Maquila como Almacén.

1.- Especificaciones plasmadas en la orden de compra

Especificación que no se encuentre explícitamente solicitada como el ancho, largo, espesor, recubrimiento, acabado especial o algún otro no especificado en la Orden de compra no será objeto de reclamación.

2.- Aceptación/Rechazo al momento de la entrega

Cualquier defecto visible como Humedad, Golpes, contaminación de cualquier tipo, tiene que reportarse de manera inmediata al momento de la entrega y solicitar devolución o cambio de material.

3.- Exclusiones de garantía por mal manejo del cliente

No son objeto de reclamación daños ocurridos durante el transporte por parte del Cliente al igual que es responsabilidad del cliente asegurar un manejo adecuado durante la recepción.

4.- Garantía de Cara A (Exclusión de cara B)

Debido al proceso de fabricación de los materiales, no garantizamos en ningún momento la "Cara B" de los productos. Esta limitación es inherente a la naturaleza del material y su proceso de producción.

5.- Periodo para iniciar una reclamación

Se cuenta con plazo de 2 días hábiles para ser considerada una reclamación de cualquier tipo por lo que se solicita de la manera más atenta que el material sea inspeccionado al 100 % durante el plazo marcado.

6.- Contacto con el cliente

El cliente debe notificar a la persona de contacto a través de correo electrónico siendo el único canal autorizado para recibir y enviar este tipo de solicitudes especificando de manera clara y detallada cual es el problema con evidencia fotográfica y cualquier otra prueba que pueda sustentar dicha reclamación.

7.- Excepción a la devolución si el material fue alterado

Cualquier producto que haya sido procesado o modificado no será elegible para devolución, cambio o garantía.

8.- Exclusiones de garantía

Se excluye de reclamación cualquier daño causado por mal uso, manipulación incorrecta o almacenamiento inapropiado. Daños resultantes de accidentes, desastres naturales, incendios, inundaciones o cualquier otro evento fortuito.

9.- Resolución

Toda reclamación recibida será revisada por un equipo interdisciplinario que podrá cambiar según el tipo de reclamación y su aprobación está sujeta a evaluación conforme a nuestras políticas internas.

En nombre de Grupo Insul-Therm, valoramos la confianza de nuestros clientes y estamos dedicados a garantizar su satisfacción en cada interacción con nuestra empresa.

GRUPO INSUL-THERM, S.A. DE C.V.

