



## POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS ACESCO

## 1. OBJETIVO

Definir las directrices para otorgar garantías a nuestros clientes, que permita alinear los requerimientos legales con la promesa de valor de ACESCO.

## 2. ALCANCE

Esta política aplica para todos los productos ACESCO distribuidos en Colombia; excepto los productos calificados como no conformes.

## 3. GLOSARIO

- **PROTEC:** sistema duplex (zinc y pintura) de acero galvanizado pre pintado
- **PROTEC ESTÁNDAR:** sistema duplex (zinc y pintura) de acero galvanizado pre pintado con tecnología poliéster
- **PROTEC SUPER:** sistema duplex (zinc y pintura) de acero galvanizado pre pintado con tecnología super poliéster
- **PROTEC ULTRA:** sistema duplex (zinc y pintura) de acero galvanizado pre pintado con tecnología PVDF
- **PROTEC MASTER:** sistema duplex (zinc y pintura) de acero galvanizado pre pintado con tecnología PVDF Y CLEAR PVDF
- **GARANTÍAS ACESCO:** Las garantías ACESCO son dos tipos: la GARANTIA ACESCO y GARANTÍA ACESCO EXTENDIDA
- **ENTIZAMIENTO:** defecto generado por la degradación del polímero, manifestado en forma de polvillo sobre la superficie

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 12944 vigente
- Legislación colombiana vigente

## 5. GENERALIDADES

### 5.1. POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS ACESCO

Garantía es el compromiso de cada uno de los miembros de la organización a cumplir con la promesa de valor y el compromiso comercial adquirido con el cliente, no es otra cosa que la alineación legal y estratégica del legado entregado por los fundadores, Honrar la Palabra.

Garantizamos que todos los productos de la marca ACESCO cumplen las especificaciones técnicas bajo normas de fabricación aplicable y para nuestros sistemas **PROTEC** y productos con recubrimientos Metálicos base Zinc garantizamos en el tiempo la integridad del recubrimiento, la estabilidad de color y el no entizamiento de la pintura de acuerdo con las condiciones ambientales de exposición.

**Efectividad de la garantía.** En el caso que los productos sufran fallas atribuibles a ACESCO, habiendo el cliente cumplido con las condiciones de validez de la garantía, ACESCO se comprometerá a: Reparar las superficies afectadas del producto, reemplazar el producto afectado o devolver total o parcialmente el dinero pagado.

**Tiempo de la garantía.** A partir de la compra a través de nuestra red autorizada de distribuidores o en ventas directas, garantizamos nuestros productos así:

- **SISTEMAS PROTEC**

SISTEMA DE RECUBRIMIENTO	Categorías de corrosividad atmosférica					
	C1: Muy Baja	C2: Baja	C3: Medio	C4: Alto	C5-I: Muy Alta Industrial	C5-M: Muy Alta Marina
Protec Estándar	2	SG**	SG**	SG**	SG**	SG**
Protec Super	5	5	5	Estudio de garantía	SG**	SG**
Protec Ultra	10	10	10	8	Estudio de garantía	Estudio de garantía
Protec Master	20	20	20	10	7	7
				Aplica	Restricciones	SG** (Sin Garantía)

**Nota:**

\*Tiempo de garantía establecida en años.

\*\*Los años de garantía aplican para las características de calidad mencionadas a continuación: 1- Integridad del recubrimiento, 2- Delta de color ( $\Delta E \leq 5$ ),

3- Entizamiento (CALEO  $\geq 5$  Rating)

En circunstancias especiales, ACESCO podrá emitir garantías específicas mediante el estudio de condiciones ambientales de exposición y de uso específico con el diligenciamiento del formato "Estudio de Garantías". La garantía será otorgada en todos los casos teniendo en cuenta la exposición en categoría de corrosividad más agresiva. Para especificaciones que requieran sistemas PROTEC combinados se entregará un solo tiempo de garantía acorde al estudio del proyecto.

- Para los productos con recubrimiento metálico no ferroso el tiempo de garantía aplicable es de un año
- Para los productos constructivos aplicará la garantía de la norma colombiana NSR10
- Para los productos bajo la marca "La Guerrera", el tiempo de garantía aplicable es de 3 meses. "La Guerrera" es un producto diseñado para uso en ambientes rurales y ambientes urbanos hasta C3<sup>1</sup>. No aplica para ambientes costeros. Los productos bajo la marca "La Guerrera", no hacen parte de los sistemas PROTEC

<sup>1</sup> Norma ISO 12944 vigente

### **5.1.1. Garantía ACESCO EXTENDIDA**

Si usted adquiere productos con sistemas de recubrimiento PROTEC SUPER, PROTEC ULTRA y PROTEC MASTER, y su proyecto es desarrollado a través de la red de EXPERTOS RESPONSABLES, podrá beneficiarse de la garantía ACESCO EXTENDIDA mediante una ampliación de hasta el 30% en el tiempo de la Garantía ACESCO.

Para productos formados por Acesco o por la Red de EXPERTOS RESPONSABLES e instalados de igual forma por la red de EXPERTOS RESPONSABLES, tendrá una extensión del tiempo de la garantía ACESCO en un 20%. En el caso de contratar el servicio de mantenimiento durante el periodo de la garantía ACESCO, podrá acumular un 10% adicional de tiempo. Este servicio de mantenimiento debe cumplir los requisitos aplicables al producto.

Toda la información estará sujeta a estudio, verificación y cumplimiento de los requisitos por parte de ACESCO. Se expedirá certificado de garantía para su activación.

### **5.2. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**

No está incluida en esta garantía lo siguiente: Productos vendidos como no conformes o chatarra y accesorios; costos por conceptos de instalación, fletes, IVA; La proliferación de la corrosión menor al 10% del promedio del ancho útil del producto desde los bordes cortados; Por daño emergente y lucro cesante; reclamos sobre defectos que pudieren ser ostensibles al momento de la entrega sin nota de protesta en la remisión.

### 5.3. CONDICIONES DE VALIDEZ DE LA GARANTÍA

La Garantía será válida únicamente para el beneficiario siempre y cuando: **1)** El producto haya sido debidamente transportado; **2)** El producto haya sido almacenado tomando todas las medidas preventivas de conservación. **3)** El producto elegido sea idóneo para la finalidad y el ambiente de exposición. **4)** El producto se haya formado e instalado adecuadamente y otorgado el debido mantenimiento; así como el cumplimiento de todos los códigos, regulaciones y normas de construcción vigentes. **5)** El reclamo haya sido presentado dentro del tiempo de la garantía a través de nuestros canales dispuestos para tal fin. **6)** Para los productos del sistema PROTEC deben ser formados en un periodo no mayor a 6 meses. **Solicite los manuales y fichas técnicas de producto o descárguelos en nuestra página web.**

#### 5.3.1. Condiciones de invalidez de la garantía:

El incumplimiento por parte del comprador de las condiciones de validez de la garantía señaladas en esta política, así como no seguir las instrucciones señaladas en los manuales, fichas técnicas y etiquetas dará lugar a invalidar la garantía y no hacer efectivo el reclamo. En especial, se considera condiciones de invalidez de la garantía: **1)** defectos estructurales o de diseño de la estructura a la cual los productos se fijan o en los cuales ellos han sido incorporados, o movimientos de tierra que afecten la estructura **2)** huracanes, tornados, temblores, inundaciones, caída de objetos y otros fenómenos naturales y climáticos **3)** fuerza mayor o caso fortuito **4)** presencia en la atmósfera, interna o externa, o en la estructura en la cual los productos se incorporan o en las cuales se fijan, de contaminantes químicos o biológicos, ácidos, vapores, emisiones con y/o sin chimeneas y similares, los cuales tengan el efecto de alterar o afectar la apariencia o propiedades mecánicas y químicas del producto **5)** brisas con salitre o agua dulce que genere salpicaduras, brisas con partículas que pudieren generar abrasión y/o



presencia de lluvias ácidas 6) aplicación de pinturas o recubrimientos adicionales no consultados a ACESCO 7) No cumplir con las recomendaciones técnicas de Acesco para el manejo y almacenamiento del producto. 8) Exposición de productos con sistemas PROTEC a temperaturas superiores a 70° 9) Falsedad o alteración de las declaraciones o documentos. 10) Condensaciones internas permanentes.

### **5.3.2. Estudio de Reclamos:**

ACESCO tendrá la oportunidad para inspeccionar el material objeto del reclamo en el sitio de almacenamiento, o instalación. El beneficiario permitirá el acceso hasta el producto objeto del reclamo para tomar muestras, documentar, entre estos, sin limitarse, a tomar fotografías o videos, y dar respuesta al reclamo, así como solicitar información adicional con relación al mismo. De la misma forma, el beneficiario autoriza bajo previo aviso con un tiempo razonable el acceso a las obras, sitios de instalación y/o industrias donde se halle el producto a funcionarios autorizados por ACESCO.

Para presentar reclamos por efectividad de la garantía, usted podrá enviar la petición a través del correo electrónico [servicioalcliente@acesco.com](mailto:servicioalcliente@acesco.com) o por escrito a través del asesor comercial de la zona.

ACESCO manufactura y comercializa productos para la industria de la construcción y transformación del acero, por lo que es responsabilidad del beneficiario contratar o emplear personas idóneas para la correcta instalación y manipulación de los productos. Cualquier tipo de garantía suplementaria ofrecida por el beneficiario a sus propios clientes, no estará dentro de la cobertura.

Fecha de Entrada en Vigencia: 28/03/2019

## 6. REGISTROS

Política de garantía. Sistema documental de ACESCO.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Versión original del documento	Director de Calidad	28/03/2019
2	Cambios generales en el documento	Director de Calidad	27/09/2019
3	Generalidades de la política para productos "La Guerrera" Inclusión de condiciones de invalidez de la garantía # 10.	Director de Calidad	05/12/2019

## 8. CREACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Jairo Gomez</b> Director de Calidad 05/12/2019	<b>Maria Carolina Muñoz</b> Abogada 05/12/2019	<b>Felipe González Garza</b> Presidente Ejecutivo 05/12/2019

## 9. ANEXOS

No aplica.