

Allnex USA Inc.
Manual de Servicios Ofrecidos

Americas

Version 1, Enero 30, 2014



Contenido

Introducción

Líneas de Producto Cubiertas

Manejo de la orden

1. Horas de servicio para ingresar pedidos
2. Estado del pedido
3. Estado del producto
4. Cancelación del pedido
5. Cambios en el pedido
6. Cantidad mínima de pedido
7. Entrega urgente
8. Devolución del producto
9. Política de Stock para MTO.

Oferta de Productos

1. Portafolio de Productos
2. Empaque
3. Especificación de productos
4. Etiquetado de productos
5. Muestras

Calidad

1. Certificado de Conformidad (COC) & Certificado de Análisis (COA)
2. Quejas de los clientes
3. ISO



Introducción

Allnex Inc. ofrece soluciones integrales, para los clientes que requieren tecnologías de superficie de alto valor en las industrias clave, incluyendo, revestimientos industriales, de automotores y transporte, artes gráficas, arquitectura y construcción, madera y papel, y optoelectrónica.

Trabajando estrechamente con nuestros clientes, desarrollamos tecnologías avanzadas que permitan mejorar el rendimiento y la productividad, entrar en nuevos mercados, depurar aplicaciones y entregar productos avanzados para cumplir con las regulaciones ambientales previstas.

Nuestra tecnología y equipos de desarrollo técnico, colaboran con nuestros clientes cada día para resolver los desafíos del negocio de hoy y solucionar los problemas del mañana. Las aplicaciones son diversas, pero el compromiso es uniforme: encontrar mejores soluciones para los clientes a través de la investigación continua, colaboración y pasión por la innovación.

Creemos que una tecnología superior va de la mano con el enfoque al cliente y la excelencia operativa. Para servir mejor a nuestros clientes, Allnex Inc. ha desarrollado este manual para comunicar mejor nuestras políticas generales de gestión y servicios estándar.

Líneas de Producto Cubiertas

Este documento hace referencia a la mayoría de las líneas productos Allnex Inc. y al portafolio de productos, incluyendo:

- UV/EB Resinas Curables
- Resinas Liquidas y Aditivos
- Resinas en Polvo de Recubrimiento
- Adhesivos de Uretano
- Resinas Cross Linker

Manejo Del Pedido

1. Horas de servicio para ingresar pedidos

Los pedidos se pueden hacer vía fax, por teléfono o por Correo electrónico, a través de nuestro dedicado equipo de Representantes de Servicio al Cliente (RSC) entre las 8:00am a 5:00pm, hora local. Cualquier diferencia con el horario y los detalles de contacto de su RSC los puede obtener de su Representante de Ventas local.



2. Estado Del Pedido

Estado del pedido, una vez acordado el precio, los INCO Terms y las condiciones de pago, la fecha estimada de llegada del pedido la puede obtener de su dedicado Representante de Servicio al Cliente.

3. Estado Del Producto

La Estrategia de manejo de stock de producto y los plazos asociados de entrega, están disponibles a petición de Servicio al Cliente o el Representante de Ventas.

3.1 Estrategia de Stock:

Allnex tiene tres diferentes tipos de estrategias para el manejo de Stock:

1. **Make To Stock.** Artículos donde Allnex mantiene un inventario en el lugar de envío para suplir anticipadamente la demanda del cliente. (Nota: los nuevos clientes o no frecuentes, pueden requerir de mayores plazos de entrega, teniendo en cuenta la nueva producción). Los plazos de envío son comparativamente cortos y representados por el tiempo para recoger, empacar y enviar el material.
2. **Make To Order.** Artículos para los cuales Allnex normalmente no mantiene un inventario. Al recibir un pedido del cliente, se activara la inclusión en el plan de fabricación y los tiempos de entrega están representados al completar la fabricación, además de la los tiempos estándar de recoger, empacar y enviar en el almacén. Para productos con ventas limitadas, el cliente debe adquirir la cantidad el lote completo (véase también Política de Stock para MTO, sección 10).
3. **Make To Forecast.** Inventario que se hace disponible para su envío en línea con el período pronosticado volumen / tiempo mostrado en el sistema de previsión Allnex. Tenga en cuenta que cualquier cambio en la previsión sólo se puede hacer fuera de los plazos de suministro completo. Generalmente MTF sólo se utiliza cuando MTO no es aceptable para el cliente, en aras de satisfacer la demanda poco frecuente o altamente fluctuante, por ejemplo: demanda estacional y / o para los productos que no se fabrican en forma frecuente en relación a grandes campañas contra las tomadas por ventas. Normalmente el cliente es parte de la previsión y se compromete a tomar el volumen previsto dentro de un periodo de tiempo acordado.

3.2 Plazos de entrega

Allnex tiene dos plazos de entrega diferentes:

- 1) Plazo de entrega de Pre-embarque
- 2) Plazo de entrega en transito

1) Plazo de entrega de Pre-embarque. Tiempo entre el momento en que se hace el pedido y el momento de que la orden está disponible para el envío o colección. Todos los productos de Allnex tienen un plazo de obtención del envío predefinido. Póngase en contacto con su



representante local de ventas o representante de servicio al cliente para obtener información sobre plazo de entrega pre-embarque.

En general, para los productos MTS, se sigue el siguiente principio:

Día laborable **0 antes de medio día**: se ingresa la orden.

Día laborable **1**: El producto está listo para envío o colección.

2) Tiempo de tránsito. Tiempo entre el momento que un pedido está dejando un depósito de Allnex y en el momento que llegue a la bodega del cliente. El tiempo de tránsito es dependiente y sólo es comunicado por su representante de servicio al cliente cuando se ingresa el pedido.

Cualquier solicitud para entregar un material antes de los plazos de envío, debe ser enviada inmediatamente a su representante de servicio al cliente. En caso de aprobación, se entregará el material siguiendo nuestro procedimiento de entrega urgente (más detalles a continuación).

4. Cancelación del pedido

Las políticas de cancelación varían según la estrategia de stock manejada por nuestros clientes. Allnex podrá según criterio aceptar cancelación de la orden de acuerdo a los siguientes parámetros:

- **MTS (Make To Stock)** Los pedidos se pueden cancelar hasta 3 días antes del envío sin ningún cargo adicional. Una vez pasado este límite, si la orden es cancelada se cobrará la siguiente tarifa por pedido: **250 USD**
- **MTO (Make To Order)** Los pedidos no se pueden cancelar, si el material ya se ha producido u obtenido las materias primas para su producción.

Contacte a su representante de servicio al cliente para mayor información.

5. Cambios en el pedido

La solicitud de cambio en el pedido sólo puede aceptarse cuando aún no se ha preparado el material para el envío efectivo. Para el estado de su pedido, póngase en contacto con su representante de servicio al cliente. Si el material ha sido enviado y debe ser devuelto, se debe aplicar el procedimiento de devolución (ver sección 9, en este documento).

En caso de cambiar un pedido con entrega urgente, los cargos de envío se aplicaran a la orden.



6. Cantidad minima de pedido

Cada pedido ingresado por el representante de servicio al cliente debe ser mínimo de **1000 USD**. Los pedidos por debajo de este monto, pueden ser potencialmente referidos a distribución. Las excepciones son ensayos y muestras.

7. Entregas Urgentes

Un pedido se considera Urgente cuando se solicita para ser enviado antes de los plazos de entrega mínimos permitidos por uno de los almacenes de Allnex. Vea la definición de plazos de entrega (sección 3.2). La entrega urgente está sujeta a la aceptación de Allnex y a la disponibilidad de material y de transporte.

En su petición, su representante de servicio al cliente le informará si se puede realizar un envío urgente, el coste y la fecha de entrega esperada. Su representante de servicio al cliente sólo procederá con la orden una vez que llegue su aceptación de los costos asociados y la fecha prevista para el embarque.

8. Devolución Del Producto

8.1 Especificaciones del producto

Si el producto no está dentro de las especificaciones acordadas en el momento de la entrega, el producto será reemplazado en Allnex de acuerdo a los términos y condiciones generales de venta de Allnex.

8.2 Devoluciones y destrucciones

Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de servicio al cliente. Sólo se aceptarán devoluciones de material después de la aprobación formal de Allnex.

- **Devolución de Productos.** Las devoluciones deben ser organizadas por los clientes y están sujetas a aceptación Allnex. En casos específicos, Allnex puede organizar el retorno. Para más información sobre el procedimiento, costos de transporte y cuota de re-stocking, póngase en contacto con su CSR.
- **Destrucción de Material.** Allnex no es una empresa autorizadas para manejo de desechos. En casos concretos, Allnex, le puede asesorar en este proceso, Contacte a su CSR para obtener más información.



9. Política de Stock Para MTO

Material vendido a un solo cliente y el lote MTO esta completo. En casos excepcionales con el acuerdo explícito de Allnex, ese material puede ser almacenado en uno de nuestros almacenes en la condición de algunos acuerdos predefinidos.

Contacte a su representante de servicio al cliente para mayor información.

Oferta de Productos

1. Portafolio de Productos

Allnex ofrece una amplia gama de productos. Una descripción de esos productos la puede encontrar en nuestro sitio web (www.Allnex.com) o en nuestros folletos. Información adicional puede ser obtenida, contactando directamente a su representante de ventas local.

2. Empaque

Allnex trabaja con empaquetado estándar. Cualquier petición especial está sujeta a aprobación y puede ser enviada a su representante de ventas.

3. Especificación de productos

Especificaciones del producto están disponibles a petición de su representante de ventas.

4. Etiquetado de Productos

Nuestro estándar de etiquetado cumple todos los requisitos reglamentarios aplicables. Cualquier solicitud de cambio de nuestro etiquetado está sujeta a aprobación y cargo por servicio adicional. Póngase en contacto con su representante de ventas local para obtener más información.

5. Muestras

Las Muestras deben solicitarse a través de ResinCSS@allnex.com. Tamaños de muestra están predefinidos por negocios. Nuestro CSR de muestras o representante de ventas le ayudará a elegir el tamaño correcto.



Calidad

1. Certificaciones ISO 9001

El control de calidad es una parte importante en el proceso de producción Allnex. Personal altamente calificado de gestión y producción se encargan de monitorear el proceso de producción según estándares mundiales reconocidos como ISO9001: 2008.

Actualmente todos los centros de fabricación Allnex cumplen con la certificación mínima ISO9001: 2000. Usted puede solicitar las últimas copias de nuestro certificado ISO a través de su representante de servicio al cliente.

2. Certificados de Conformidad (COC) & Certificados de Análisis (COA)

Allnex garantiza la calidad de sus productos mediante el uso de los certificados entregados. Según solicitud específica, el COA puede suministrarse a través de fax o correo electrónico para cada entrega.

Las especificaciones y datos del producto están disponibles bajo petición. Para obtener más información, por favor póngase en contacto con su representante de servicio al cliente.

3. Comentarios del cliente

Ayúdenos a **mejorar** la **calidad** de nuestros **productos**. Si usted tiene algún comentario o queja, por favor póngase en contacto con su representante de servicio al cliente o de ventas.