

MANUAL DE OPERATORIA



SIDERSA

INTRODUCCION

Estimado cliente:

El presente Manual ha sido concebido procurando informarle las modalidades que puede adoptar en su relación comercial con nuestra empresa. Es nuestro deseo que dicha relación se mantenga siempre en términos de excelente colaboración en procura de nuestros respectivos objetivos comerciales.

1. FUNCIONAMIENTO DE LA CUENTA

Para apertura de cuentas

Para realizar la apertura de cuenta nuestro representante comercial le solicitará que complete un formulario llamado "Registro de Alta de Clientes (CARGACLI)", y que adjunte la documentación impositiva para una correcta facturación (Constancias de Inscripción en AFIP e Ingresos Brutos o Convenio Multilateral, con las exenciones en caso de corresponder).

Para financiar sus compras

La financiación de sus compras quedará sujeta a las condiciones de venta y al otorgamiento del crédito por parte de Sidersa S.A.

- Para límites de crédito menores nuestro representante comercial le podrá solicitar que complete el Formulario de Información Básica llamado "INFOCLI".
- Para analizar el otorgamiento de límites de crédito mayores será necesario el envío de los últimos dos Estados Contables (para el caso de Personas Jurídicas) o Manifestaciones de Bienes (para Personas Físicas o Sociedades de Hecho), ventas mensuales post-balance y declaración de deuda bancaria y/o financiera a la fecha correspondiente, como así toda información adicional que Sidersa considere necesaria.
- Para el incremento o mantenimiento de los límites otorgados será necesaria la actualización anual de la información requerida.
- Una vez abierta la cuenta, le será comunicada la modalidad operativa y el límite de crédito asignado, datos que serán incorporados a nuestra base de datos.

Condiciones de pago habituales

- Cuando el plazo de pago sea igual a 0 días, se considera que la operación es de contado anticipado.
- Para operaciones financiadas se podrán otorgar plazos y tasas de acuerdo a la calificación crediticia, actividad, cumplimiento de pago y otros elementos de juicio. Toda factura cancelada fuera de las condiciones pactadas generará débitos por los intereses punitivos correspondientes.

Modificaciones

Sidersa SA se reserva el derecho de modificar las condiciones de operatoria de sus clientes.

2. SOLICITUD DE PRODUCTOS - REQUISITOS

2.1. Laminados Planos

Los requisitos para la toma de los pedidos son el espesor, ancho y largo, la cantidad en número de hojas o kilaje y la calidad del material.

2.2. Flejes

Además de los dimensionales (espesor y ancho) y calidad, se deberá indicar número y tamaño de rollos y condiciones de zunchado de los mismos.

2.3. Blanks

Además de los dimensionales (espesor, ancho y largo) y calidad, se deberá indicar la cantidad en número de hojas o kilaje y condiciones de embalaje.

2.4. Tubos

Los tubos se emban en paquetes de 500 y 1000 kg. Para la toma de pedidos se deberá indicar espesor y dimensiones del mismo, y kilaje solicitado.

2.5. Perfiles

Los requisitos son: tipo de perfil, dimensión y cantidad de material en barras o kilaje.

2.6. Chapa gruesa

Se deberá indicar espesor, ancho, largo y calidad del material solicitado, y cantidad del mismo en hojas o kilaje.

3. TIEMPOS HABITUALES DE ENTREGA

Para que el cliente pueda programar adecuadamente sus compras, SIDERSA S.A. se compromete a tener disponible en Planta para su despacho, contado a partir de la autorización crediticia del pedido, con los siguientes tiempos: en forma inmediata los productos en stock, 2 días hábiles para chapas en hojas, 3 días hábiles para flejes, y 4 días hábiles para blanks. Los plazos habituales de entrega le serán informados por el vendedor en función de los tiempos de traslado según su ubicación geográfica.

Si solicita largos o productos especiales, las fechas de entrega podrá consultarlas al vendedor.

En caso que Ud. necesite una fecha de entrega en especial, deberá hacérselo conocer al vendedor, el cual la indicará en el pedido correspondiente, previa consulta a Planta de la factibilidad de cumplimiento de la misma.

Cualquier causa que implique una demora en los tiempos de entrega establecidos será comunicada al cliente telefónicamente.

4. RECLAMOS

Ante cualquier situación que SIDERSA S.A. pueda solucionar o mejorar el servicio, se solicita reclamar o expresar su no conformidad al Departamento Comercial. Algunas causas que podrían originar esta situación son:

- a) Calidad del producto distinto a lo solicitado
- b) Plazos de entrega distintos a los convenidos
- c) Diferencia de Peso al recepcionar el material con respecto a lo solicitado
- d) Otros

El Departamento Comercial arbitrará los medios para que el sector involucrado brinde la solución al problema planteado. Toda respuesta al reclamo le será transmitida por el Departamento Comercial.

Comunicación al cliente

En los casos que sea necesario informarlas y cuando un cliente emita una No Conformidad, Sidersa SA deberá informar la acción correctiva a implementar, para evitar o disminuir la repetición de las causas de deficiencias en el servicio o producto.

5. DESPACHO

Todo material le será entregado con remito y factura.

En caso que Ud. desee recibir la factura en una dirección distinta a la de entrega del material, deberá indicarlo al vendedor.

Cuando Ud. desee que el material sea enviado a un depósito distinto al de su empresa, deberá solicitar por escrito tal destino vía fax o e-mail.

Si Ud. desea retirar el material de nuestros depósitos, el transportista deberá presentarse provisto de la orden de carga correspondiente.

6. PALABRAS FINALES

Deseamos sinceramente que la información precedente contribuya a hacer más fluida nuestra relación, aportando claridad a la misma y un marco de referencia, sin renegar de la razonable flexibilidad comercial que pretendemos mantener.

El espíritu que guía nuestro accionar en el mercado es el servir a nuestros clientes por sobre todas las cosas, por lo tanto todos los niveles de nuestra organización están a su disposición por cualquier inquietud relativa al presente Manual.

Anexo I – versión 4 / PAC.03.01