

Boletín de Servicio Técnico 110

Procedimiento de Autorización para Devolución de Mercancía (RMA) Procedimiento de Disconformidad y Reclamación

Este procedimiento va dirigido a clientes a los que LG Water Solutions ("Fabricante") haya avisado para proceder a la devolución del producto adquirido para su evaluación y posible compatibilidad con una reclamación en garantía ("Mercancía devuelta").

Antes de devolver mercancía para que se pruebe o evalúe, se debe completar el Formulario de solicitud de autorización de devolución de mercancía (consultar una copia de la misma al final de este boletín, o descargarla directamente de la página web www.LGwatersolutions.com) y enviar por correo electrónico a la dirección correspondiente a su región:

Región	E-mail
Américas	nasales@lgchem.com
Europa, Africa	eumanasales@lgchem.com
Medio Oriente, Egipto	mesales@lgchem.com
Corea	krsales@lgchem.com
China	cnsales@lgchem.com
India	insales@lgchem.com
Sudeste de Asia	seasales@lgchem.com

El solicitante recibirá un número de Autorización de devolución de mercancía (RMA) por correo electrónico en un plazo de 48 horas desde el envío del formulario. El número RMA DEBE aparecer en todos los documentos de envío acompañando a la mercancía devuelta para asegurar que se identifique y acepte la entrega de la mercancía y que dicha mercancía se envíe al departamento que debe procesarla y evaluarla. La mercancía recibida sin un número RMA claramente identificable será rechazada y los costos de la entrega serán cargados al remitente.

Una vez recibido un número RMA, la mercancía debe enviarse al fabricante lo antes posible. Esto contribuye a garantizar que el estado y las propiedades de rendimiento del elemento de membrana no cambien a consecuencia de un almacenamiento prolongado permitiendo un análisis más preciso. El fabricante debe recibir la mercancía en un plazo de 30 días (en el caso de envíos nacionales) o de 60 días (en el caso de envíos internacionales) a partir de la fecha de emisión del número RMA. No cumplir este requisito puede anular la solicitud de garantía, y el Fabricante no será responsable de cualquier coste incurrido (p. ej. envío).

Bajo ningún concepto la devolución de Mercancía implica que el fabricante acepte la responsabilidad de una reclamación en garantía. El único propósito de devolver Mercancía al Fabricante es cuidadosamente inspeccionar dicha Mercancía devuelta para determinar si se encuentra dentro o fuera de los términos de garantía. Previo a la determinación de cualquier conclusión a través del análisis de la Mercancía devuelta, todos los gastos generados serán responsabilidad del cliente.

La mercancía debe prepararse para el envío y embalarse de acuerdo con los Requisitos de embalaje y envío que se detallan a continuación:

Technical Service Bulletin 110

Customer Claim and Complaint Procedure

Requisitos de embalaje y envío:

- Antes de ser enviados, los elementos de membrana deben lavarse con permeado de ósmosis inversa durante un mínimo de treinta minutos a un pH de 6-8 para asegurar que el líquido contenido en los elementos no sea peligroso y que la mercancía pueda enviarse y manipularse con seguridad.

EL TRANSPORTE DE LÍQUIDOS QUE CONTIENEN SOLUCIONES LIMPIADORAS ÁCIDAS O ALCALINAS FUERTES SE CONSIDERA PELIGROSO, POR LO QUE DICHAS SOLUCIONES DEBEN ELIMINARSE ANTES DEL ENVÍO.

- Antes del envío, los elementos de membrana deben preservarse de acuerdo con los procedimientos de almacenamiento de membranas del fabricante (consultar "Recepción de Elementos, Almacenamiento a Corto Plazo y Desecho de elementos usados - Boletín técnico 101").
- Antes del envío, las membranas deben introducirse en una bolsa de polietileno a prueba de fugas y sellada al vacío y embalarsen en un contenedor de cartón adecuado para mantener hidratado el producto y protegido de daños físicos durante el envío.

DURANTE EL ENVÍO, DEBEN TOMARSE PRECAUCIONES PARA GARANTIZAR QUE LOS ELEMENTOS DE MEMBRANA ESTÉN PROTEGIDOS FRENTE A LA CONGELACIÓN Y LA EXPOSICIÓN PROLONGADA A TEMPERATURAS DE MÁS DE 35 °C (95 °F).

Por favor, proceder con el envío de las membranas a la siguiente dirección:

LG Chem / LG Water Solutions Cheongju Plant,

RO Membrane QA Team 39, Baekbong-ro,
Heungdeok-gu, Cheongju-si, Chungcheongbuk-
do, 28441, Republic of Korea.

Attention: YunBum Chung, QA Manager

Phone: +82 43 261 9973

Email: ybchung@lgchem.com

RMA #: _____

Technical Service Bulletin 110

Customer Claim and Complaint Procedure

Procedimiento de validación de solicitudes en garantía

Los productos enviados en virtud de una solicitud en garantía se evaluarán de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Inspección inicial del elemento

- Se realizará una inspección visual inicial del tubo de permeado, del dispositivo anti telescópico (ATD) y la carcasa exterior de la membrana para determinar si los componentes de la misma se han dañado debido a una manipulación, instalación o funcionamiento incorrectos.
- Se pesará la membrana para determinar cualquier variación en peso, lo que indicaría incrustación o ensuciamiento.
- En el caso de que la membrana no supere las inspecciones mencionadas, la garantía no cubrirá su sustitución. Se cargará al cliente cualquier gasto derivado del análisis de la mercancía.
- Se realizará una prueba de vacío o aire a la membrana para determinar si tiene una fuga mecánica. A las membranas que no superen la prueba de vacío o aire se les realizará una autopsia para determinar si la fuga está cubierta por la garantía de mano de obra y materiales aplicable o se debe al uso, funcionamiento o mantenimiento incorrectos.
- A las membranas que superen la inspección inicial se les realizará una prueba húmeda para determinar su rendimiento.

2. Prueba húmeda de las membranas:

- La membrana será sometida a una prueba húmeda para determinar el rechazo de sales y el caudal de permeado según las condiciones estándar del fabricante.
- Los datos de la prueba húmeda se compararán con los datos de rendimiento en el momento de la liberación inicial de la mercancía (ex-works LG Chem CJ plant) y con los valores del rendimiento garantizado.
- Con base en los resultados de los datos de la prueba en húmedo, el fabricante procederá con un análisis adicional según lo decida el cliente.

3. Resolución

- Devolución de la Mercancía que cumpla con los valores de rendimiento garantizados será devuelta al cliente a cargo del cliente ("flete por cobrar"). Al cliente se le facturará la tarifa de evaluación por cada Devolución de Mercancía evaluada..
- La mercancía devuelta y declarada como defectuosa de acuerdo a la garantía de mano de obra y materiales será reemplazada o abonada al cliente de acuerdo a los términos y condiciones aplicables de la garantía.
- La mercancía devuelta y cuyo rendimiento se encuentre por debajo de los valores de rendimiento garantizados en cuanto a rechazo de sales, caudal de permeado o ambos, será reemplazada o abonada al cliente de acuerdo a los términos y condiciones aplicables de la garantía.

Customer Claim and Complaint Procedure

Condiciones Generales

El cliente será responsable del prepago de los gastos de envío de la mercancía a retornar. El Fabricante no aceptará ninguna mercancía a menos que se haya realizado el citado prepago. El Fabricante puede requerir al cliente que emita una orden de compra válida que cubra todos los trabajos relacionados con la inspección en garantía, tal como el trabajo analítico.

Cuando la inspección de la mercancía por parte del Fabricante concluya que el defecto no es motivo de reclamación en garantía de materiales y mano de obra:

- La mercancía será devuelta al cliente con gastos a su cargo (portes debidos); y
- Al cliente se le facturará la Mercancía de Devolución evaluada incluyendo autopsia y análisis domiciliario.

Cuando la inspección de la mercancía por parte del Fabricante concluya que el defecto es motivo de reclamación en garantía de materiales y mano de obra:

- La mercancía será devuelta al cliente libre de cargo. Por favor revise su garantía respecto a los términos y condiciones aplicables a su orden de compra.

Los términos, condiciones y recursos específicos expuestos en la garantía aplicable al cliente se aplicarán en el procesamiento de todas las solicitudes de garantía. En caso de duda, contactar con LG Water Solutions utilizando la dirección de correo electrónico correspondiente a su región indicada previamente en este mismo boletín.

El cliente será responsable de la devolución de la mercancía al Fabricante con objeto de analizar la membrana. La reclamación en garantía no será aceptada a menos que se haya completado el análisis de la membrana.

El cliente deberá rellenar el Formulario de Solicitud de Autorización de Devolución de Mercancía incluyendo la opción de "Solicitud de compensación previa" si se requiere el remplazo de los elementos de membrana de OI para prevenir la parada de su sistema de OI mientras el Fabricante lleva a cabo la inspección de la reclamación en garantía.

Una vez el cliente reciba los elementos de membrana de remplazo debido a una solicitud de compensación previa, la mercancía a retornar debe ser enviada inmediatamente al fabricante tras el remplazo de las membranas. Si la mercancía a retornar no es devuelta en un periodo de dos meses, se facturarán al cliente los elementos de membrana por compensación previa al precio actual más los gastos de envío.

Los elementos de membrana entregados bajo compensación previa serán facturados al cliente al actual precio de compra si la conclusión del análisis de los elementos de membrana usados arroja que el problema no ha sido causado por el suministrador de membrana.

Aviso: El uso de este producto no garantiza necesariamente la eliminación de los quistes y los patógenos del agua. Una reducción eficaz de los quistes y los patógenos depende de todo el diseño del sistema, así como del funcionamiento y el mantenimiento del mismo. No se concede autorización para utilizar las patentes propiedad de LG Chem, Inc. o de otras empresas. Las condiciones de uso y la legislación aplicable pueden diferir según la ubicación y variar con el paso del tiempo. El Cliente es responsable de averiguar si los productos y la información de este documento resultan apropiados para el uso del Cliente, y también de asegurarse de que el lugar de trabajo y las prácticas de eliminación del Cliente cumplan la legislación aplicable y otras normas gubernamentales. LG Chem no asume obligación ni responsabilidad alguna por la información que contiene el presente documento. NO SE OTORGA NINGUNA GARANTÍA; SE EXCLUYEN DE FORMA EXPRESA TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. Todas las marcas comerciales mencionadas en el presente documento son propiedad de sus respectivas empresas. LG NanoH₂O es una empresa que pertenece en su totalidad a LG Chem, Ltd. Todos los derechos reservados. © 2017 LG NanoH₂O, Inc.

Póngase en contacto con LG Chem Water Solutions

• América +1 424 218 4042 • Europa, África salvo Egipto +49 162 2970927 • Oriente Medio, Egipto +971 50 624 3184
• Corea del Sur +82 2 3273 6572 • China +86 2160872200 513 • India +91 9810013345 • Sudeste asiático +65 9749 7471

Customer Claim and Complaint Procedure

Formulario de solicitud de autorización para devolución de mercancía

Fecha: _____
Nombre del cliente: _____
Dirección del cliente: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____ Fax: _____

N.º de orden de compra original: _____

Fecha de la orden de compra: _____

Ubicación de la planta/envío desde: _____

Mercancía que se desea devolver (n.º de modelo): _____

Cantidad que se desea devolver: _____

Fecha en la que la mercancía se puso en funcionamiento por primera vez: _____

Motivo de la devolución
(indique si está relacionada con una solicitud de garantía, un análisis del ensuciamiento, un estudio de limpieza, un exceso de existencias, etc.):

Servicios de evaluación o prueba solicitados: _____

Solicitud de Compensación Previa: ☐ Sí ☐ No
Modelo de elementos de membrana y cantidad bajo compensación previa: _____

Número de Orden de compra que cubre los servicios solicitados (si procede): _____

¿Los elementos han estado expuestos a sustancias o materiales peligrosos? ☐ Yes ☐ No

En caso afirmativo, ¿a qué sustancias o materiales han estado expuestos los elementos? _____

¿Cuál era la fuente del agua de alimentación? _____

Comentarios adicionales: _____

POR Y EN REPRESENTACIÓN DE:

(Firma) _____
Nombre de la Compañía :
Nombre :
Puesto :
Fecha :

La firma de este formulario implica el conocimiento y aceptación de las condiciones que aparecen en nuestro TSB 110.

Customer Claim and Complaint Procedure

Factura Comercial

Remitente: Correo Electrónico: Número de Teléfono:		Destinatario: LG Chem Cheongju Plant, RO Membrane QA Team 39, Baekbong-ro, Heungdeok-gu, Cheongju-si, Chungcheongbuk-do, 28441, Republic of KoreaAttn: YunBum Chung Correo Electrónico: ybchung@lgchem.com Número de Teléfono: +82-43-261-9973 Tax Id/VAT/EIN#: 107-81-98139				
Fecha Factura:		Número de Factura:				
Número de Seguimiento:		Referencia del Remitente:				
Compañía de Transportes:		Referencia del Destinatario:				
Cantidad	País de Origen	Descripción del Contenido	Código Arancelario	Peso Unitario	Valor Unitario	Sub Total
		FILTERING MACHINERY KLSGR0844952				
Peso Neto Total: ()		Valor Declarado Total: (USD)				
Peso Bruto Total: ()		Cargos por Flete y Seguro: (USD)				
Unidades totales enviadas:		Otros Cargos: (USD)				
Código de Moneda:		Cantidad Total Factura: (USD)				
Tipo de Exportación:			Condiciones de Expedición:			
Motivo de la Exportación:						
Notas Generales:						

El exportador de los productos cubiertos por este documento declara que, a no ser que se indique específicamente lo contrario, estos productos tienen su origen preferencial en la República de Corea.
Yo/Nosotros por la presente certificamos que la Información que aparece en esta factura es verídica y correcta y que el contenido de este envío es tal y como queda reflejado anteriormente.

Nombre:

Puesto en la Compañía:

Sello de la Compañía :

Firma: