

1. Nuestra Garantía

OREPLAST garantiza que sus productos cumplen con los estándares de calidad e inocuidad según su uso previsto, cumpliendo con los requisitos de un sistema de gestión certificado con base a los estándares ISO 9001-2015 y FSSC 22000. La cobertura de la garantía es válida para todo producto producido y/o comercializado siempre que se encuentre:

- Debidamente empacado.
- Almacenado en condiciones óptimas según nuestras condiciones de almacenaje REAC-27 (Disponible en www.oreplast.com/documentos).
- Utilizados según uso previsto, siempre que no presente contaminación física, química o biológica, incluyendo alérgenos.

Dentro de las condiciones de la venta son aceptables las siguientes tolerancias de acuerdo a la unidad de venta:

Tolerancias dimensionales en productos finales:

- Largo (bobina, lienzo, bolsa) ¼ Plg o su equivalente
- Ancho (bobina, lienzo, bolsa) ¼ Plg o su equivalente
- Anchos mayores a 60 Plg. (bobina, lienzo, bolsa) Rango de 1 a 2 Plg o su equivalente
- Diámetro de bobina +/- 1 Plg o su equivalente
- Peso de bobina 2.2046 Lb o 1 Kg
- Telescopio ¼ Plg o su equivalente
- Empalmes / pegues Rango 1-3 por bobina
- Espesor de películas Rango (0.1- 10)% Micrones o milésimas de Pulgada.
- Las tolerancias a los espesores en bobinas con ancho de 60 a 80 Plg. son acordados con el cliente previo a su producción.
- **Desfases:** los productos por el proceso de producción pueden tener desfases dimensionales (Plg, mm) al ancho, largo por ende la posición de las imágenes pueden tener movimientos que se encuentran dentro de la tolerancias.
- **Rendimiento:** El rendimiento es +/- 10%
- A los productos terminados se debe sumar el micraje de tintas, adhesivos rango de 5 a 15 micras.

Calidad e inocuidad en el proceso de impresión

- **Colores:** La variación tolerable establecida es de Delta E = 3 ($\Delta E=3$) si se requiere una variación establecida, se debe proporcionar las muestras de color para definir un rango de acuerdo con el proceso.
- **Registro por micropuntos de impresión:** La variación en registro puede variar +/- 2 mm
- **Variación en el corte rollos impresos:** la variación permitida entre impresión y orilla del rollo es de 3 mm
- **Olor:** Para la impresión flexográfica se utilizan disolventes que se encuentran controlados, nuestros procesos son revisados constantemente para que no se excedan los límites establecidos en solventes retenidos. Los olores característicos del polietileno, polipropileno y los olores asociados a las tintas son tolerables (característicos al producto)
- **Por especificaciones técnicas del proceso de impresión:** el producto cuenta con Micropuntos o puntos de referencia necesarios para el registro de la impresión, esta característica y posición de esta depende del diseño. No se considera cómo un defecto de impresión.

Calidad e inocuidad en los sustratos

- Color de sustrato: Las variaciones de color en materiales transparentes, cristales o materiales pigmentados se encuentran dentro del rango de tolerancias acorde a métodos internos con las materias primas aprobadas.

	Garantía de Calidad e Inocuidad	Código: REAC-26
		Fecha de emisión: Octubre 2022
		Versión 08

- Los olores del polietileno son característicos a nuestras materias primas, estas se encuentran aprobadas acorde a métodos internos.
- La apariencia del material es característica a nuestras materias primas, estas se encuentran aprobadas acorde a métodos internos.

Calidad e Inocuidad en productos laminados

- Los productos laminados se rigen bajo el proceso solvent less o libre de solvente. La apariencia del material laminado se encuentra dentro del rango de tolerancias acorde a métodos internos. Se puede incrementar la tonalidad (color) de los materiales impresos y laminados durante esta actividad debido a las características propias del adhesivo utilizado.
- Olor en los productos laminados: Para la laminación de productos impresos, en la impresión flexográfica se utilizan disolventes que se encuentran controlados, nuestros procesos son revisados constantemente para que no se excedan los límites establecidos en solventes retenidos incluyendo aquellos productos que son laminados.

2. Cobertura

2.1. Cantidad y Peso.

- Contamos con equipo de pesaje calibrado y certificado, así como con equipos de conteo automático.
- Recibimos notificaciones de diferencia en cantidades y peso por un período no mayor de 15 días calendario posteriores a la entrega, en el caso de diferencias en peso requerimos:
 - ✓ El producto sellado en su empaque original y etiquetado.
 - ✓ Certificado de última calibración de su báscula/balanza por empresa registrada ante el Ministerio de Economía o entidad equivalente del país en que opere.
 - ✓ En caso contrario necesitaremos su apoyo permitiéndonos verificar su báscula/balanza con masa calibrada y certificada.
- El contenido de lienzos, bolsas están en un margen de +/- 2% de variación

2.2. Errores de fabricación

- Errores de especificaciones que sean atribuibles a problemas de fabricación, tales como mal sello, separación de materiales, medidas fuera de los límites de variación determinados, problemas de tensión en bobinas, errores de textos, imágenes (siempre que los diseños estén vigentes), tienen garantía.
Ver sección "devolución/reposición de productos" descritos en este documento para mayor detalle.
- Finales de bobina, son merma inherente al producto, estos no son catalogados, ni aceptados como parte de un producto no conforme, por lo que estos serán evaluados y se dará dictamen si aplican para declararlos cómo no conformes.

2.3. Propiedades mecánicas y ópticas

Cualquier propiedad mecánica y óptica tales como: deslizamiento, encogimiento, resistencia, despegue, degradación, apariencia, transparencia, color, etc., cuentan con Garantía durante el período de mejor uso definido cómo **12 meses**, a partir de la fecha de fabricación incluida en la etiqueta del producto y/o en Certificados de la garantía de Calidad e Inocuidad.

2.4. Manejo inadecuado

	Garantía de Calidad e Inocuidad	Código: REAC-26
		Fecha de emisión: Octubre 2022
		Versión 08

Damos como aceptado y de conformidad el estado físico del producto al momento de ser recibido por el cliente en sus instalaciones. En caso de que durante la entrega de nuestros productos presenten:

- ✓ Cualquier problema de mal empaque (bobina, lienzo, bolsas, banderines, entre otros)
- ✓ Cores (tubos de cartón) colapsados en bobinas
- ✓ Bobinas golpeadas

Se debe informar inmediatamente a nuestro personal de distribución si observa algún defecto, luego de recibido el producto, no es cubierto por esta garantía.

3. Pasos para hacer efectiva la presente garantía

3.1 Notificación

Cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia acerca de los productos y/o servicios que ofrecemos, se deberá realizar por medio de su Asesor Comercial con copia a rma@oreplast.com, le solicitamos incluir:

- Información exacta, en cuanto a código de producto, número de lote y/o factura, cantidad y problema presentado.
- En el caso de clientes del exterior, incluir en su reporte imágenes o videos del problema presentado y enviar físicamente vía Courier muestras de producto (03 metros de bobina o su equivalente en material formado)
- Proporcionar información de condiciones de proceso, evidencia fotográfica, videos identificando el problema presentado para evaluar el caso presentado, con el fin de dar un dictamen del producto no conforme.

3.2- Devolución / Reposición de producto

De ser determinado procedente como reclamo su notificación OREPLAST procederá:

- Recolectando y/o recibiendo producto no conforme.
- Aplicando nota de crédito por cantidad recibida.
- Reponiendo producto por medio de una nueva factura.
- Reclassificando el producto de acuerdo con las tolerancias descritas en el presente documento.

Nota: Agradecemos su comprensión, nuestro personal de distribución y bodegas, no podrán proceder con ninguna recolecta o recepción de producto sin previa notificación gestionada por su Asesor Comercial y la debida notificación interna.

3.3- Inocuidad del material durante las devoluciones

Los productos que sean aceptados para su devolución por parte de OREPLAST, S.A. deben estar libres de contaminación física, química y/o biológica, dentro de ellos incluye libre de presencia de alérgenos en sus diferentes formas. Nos reservamos el derecho de aceptación de los reclamos al momento de no cumplirse esta cláusula, se recomienda al cliente consultar nuestras condiciones para el almacenamiento de productos REAC-27 disponible en www.oreplast.com/documentos

Recomendaciones según el uso previsto del producto:

- Se recomienda al cliente realizar pruebas previas de vida de Anaquel.
- Realizar pruebas de codificación.
- Realizar pruebas de maquinabilidad / procesabilidad.
- Establecer sus parámetros de operación y tolerancias en su proceso con base a la información compartida.