

CRITERIOS BASICOS DE CALIDAD Y ACEPTACION PARA PUERTAS DE VENTAS PRO

Objetivo

Conocer las características de la categoría de puertas para comunicar al equipo en campo y al cliente las condiciones de uso, manejo y resguardo de los productos a fin de tener claro el alcance para aplicar garantías de proveedor

Tipos de puertas y sus características

Existen dos tipos principales de puertas:

- Puertas de Tambor
- Puertas de Lámina de metal rellenas con poliuretano

Tambor: Es para uso únicamente en interior. Están construidas con panel de HDF y retícula de cartón en su interior, con marco de 2.5 cm y chapero en madera sólida. Por lo que es un producto sensible a la humedad. Las puertas de tambor línea económica NO CUENTAN CON PINTURA, están preparadas únicamente con un primer – (Pintura de fondo básica) por lo que, aún y cuando sea color “blanco”, se necesita pintar o sellar por los 6 lados una vez instaladas por el cliente para evitar deterioro o deformidades por humedad en aire o directamente agua.

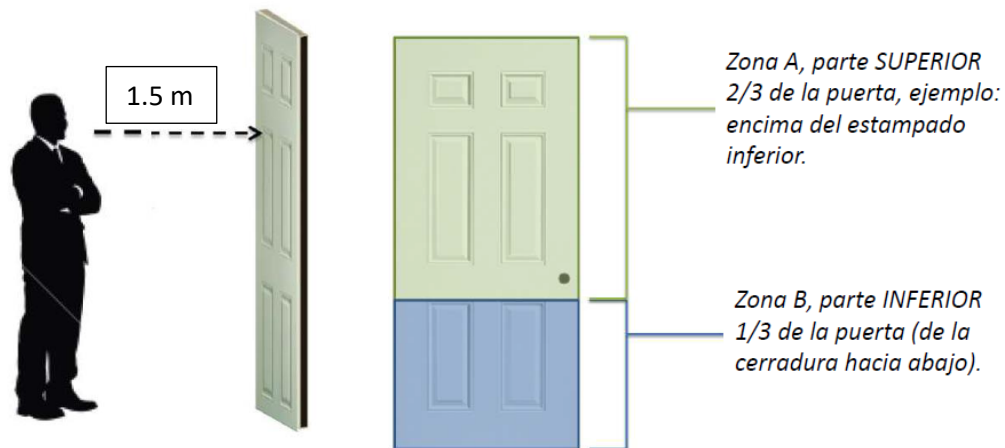
Lámina: Formada por dos hojas de acero galvanizado pintado con un primer de acabado, cabe la posibilidad de que presente ligeras imperfecciones desde origen /ligeras ondulaciones o detalles de pintura), así como las causadas durante el manejo en su pintura primer.

- Las puertas de acero están diseñadas para instalarse en exteriores o interiores; son fabricadas en calibres 26 o 28. Son Pre-pintadas con primer blanco y rellenas de poliuretano, cuya característica es la de ser un excelente aislante térmico y acústico.

Proceso de inspección de puerta

La puerta se divide en 2 zonas (como se muestra en la siguiente imagen):

- Zona A (verde): parte SUPERIOR 2/3 de la puerta, ejemplo: encima del estampado inferior.
- Zona B (azul): parte INFERIOR 1/3 de la puerta, ejemplo: de la cerradura hacia abajo.



El proceso para revisar una puerta debe de ser en conjunto por el cliente y el asociado de The Home Depot una vez que el cliente haya identificado una posible falla o defecto de la puerta. Debe ser a una distancia de 1.5 metros en posición vertical y realizar una inspección visual por 30 segundos, si no se logra percibir nada, no es considerado un defecto de fabricación.

Cabe destacar que regiones con alto porcentaje de humedad NO se recomienda ni se garantiza la puerta de interior con relleno de retícula de cartón. La humedad se debe de mantener estable y ser no mayor a 55%. Tampoco instalarse a una proximidad menor de 30 km de la costa. Si la puerta se encuentra expuesta a humedad inestable, puede entrarle humedad, haciendo que se hinche y se deforme. Esto no lo cubre la garantía

En caso que no se sigan las recomendaciones aquí definidas la Garantía no será aplicable.

Criterios a Considerar para que sea efectiva la Garantía

#	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	TÉCNICA	PRODUCTO	ZONA A	ZONA B
1	Ampolla	Abultamiento	Visual, cinta métrica	Todos	No aplica la garantía si: <ul style="list-style-type: none"> No es visible a 1.5 mt, Es igual o menor a 3mm 	No aplica la garantía si: <ul style="list-style-type: none"> No es visible a 1.5 mt, Sí es igual o menor a 6mm
2	Limpieza	Grasa de origen de fabrica	Visual	Todos	Aplica garantía	Aplica garantía

3	Limpieza	Pegamento/espuma	Visual	Todos	Aplica garantía	Aplica garantía
4	Limpieza	Polvo	Visual	Todos	No aplica la garantía con polvo de aserrín	No aplica la garantía con polvo de aserrín
5	Despostilladura en las esquinas	Astillas	Visual, cinta métrica	Todos	No aplica la garantía si no visible a 1.5 mt, o igual o menor a 3mm	No aplica la garantía si no visible a 1.5 mt, o igual o menor a 3mm
6	Delaminación	Madera expuesta	Visual	Todos	Aplica garantía	Aplica garantía
7	Golpe	Golpe con objeto de fabrica	Visual	Todos	Aplica garantía	Aplica garantía
8	Rayadura	Marcas sobre la pintura	Visual, cinta métrica	Todos	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt, o si es igual o menor a 6mm largo, espesor igual o menor a 0.5mm	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt, o si es igual o menor a 6mm largo, espesor igual o menor a 0.5mm
9	Ondulación	Ondas sobre la cara	Medidor de caratula de reloj	Todos	No aplica la garantía si la ondulación: Es menor 15 milésimas de Pulgadas máximo x 4 pulgadas largo y no más de 2 ocurrencias por lado	No aplica la garantía si la ondulación: Es menor 15 milésimas de Pulgadas máximo x 4 pulgadas largo y no más de 2 ocurrencias por lado
10	Reparación	Reparación de Puerta	Visual, cinta métrica	Todos	Puerta acabada o primer madera, no aplica la garantía si la reparación no es mayor a 6 mm y no hay más de 1 evento por cara. Puerta de acero no aplica la garantía en caso de 1 reparación no visible a 1.5 mts por cara.	Puerta acabada o primer madera, no aplica la garantía si la reparación no es mayor a 6 mm y no hay más de 1 evento por cara. Puerta de acero no aplica la garantía en caso de 1 reparación no

					<p>No aplica la garantía en cambio de brillo en pintura de primer “fondo”</p> <p>Si aplica la garantía en puertas con pintado de acabado y tiene reparación</p>	<p>visible a 1.5 mts por cara.</p> <p>No aplica la garantía en cambio de brillo en pintura de primer “fondo”</p> <p>Si aplica la garantía en puertas con pintado de acabado y tiene reparación</p>
11	Filtración de pintura de canto	Pintura sobre el perímetro de la puerta	Visual, cinta métrica	Todos	<p>No aplica garantía en filtración de pintura si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No es mayor a 6 mm • Si la pintura es similar a el color 	<p>No aplica garantía en filtración de pintura si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No es mayor a 6 mm • Si la pintura es similar a el color
12	Falta de pintura en canto	Falta de pintura sobre el canto	Visual, cinta métrica	Todos	No aplica la garantía si la falta de pintura es menor o igual a 3mm de espesor en el canto o en la esquina	No aplica la garantía si la falta de pintura es menor o igual a 3mm de espesor en el canto o en la esquina
13	Falta de pintura en cara	Falta de pintura sobre la cara de la puerta;	Visual	Todos	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt o menor o igual a 6mm,	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt o menor o igual a 6mm,

Nota. En el Anexo A encontrarás los ejemplos de los criterios mencionados en la tabla.

Cuidados de puerta pre-instalación, manejo y almacenamiento

- Las puertas siempre deberán almacenarse de manera horizontal, sobre su tarima original. Jamás deberán de almacenarse con algún tipo de inclinación. (Imagen)
- El manejo de las puertas debe de ser por 2 personas para evitar que sean golpeadas, ralladas y/o despostilladas.
- No se pueden colocar ningún producto arriba de las tarimas de puertas
- Almacenarse bajo techo, **ventilado** y seco en condiciones de humedad relativa no mayor a 50%
- Las puertas de tambor o madera deberán de sellarse por el cliente por los 6 lados una vez instaladas con el sellador adecuado (altos solidos) al tipo de puerta
- Las puertas deben permanecer en su bolsa hasta el día de su instalación.
- Colocar la chapa en el área indicada en la puerta
- En casas nuevas, las puertas deben instalarse después del impermeabilizado, y una vez que acabados de yeso, estuco, enjarre y piso estén completamente secos y hayan transcurrido más de 30 días de haber realizado estos acabados para evitar que la puerta absorba la humedad la humedad
- Al colocar las bisagras es necesario hacer un orificio guía con una broca correspondiente al diámetro del tornillo que llevara la bisagra con la finalidad de evitar que la madera se quiebre, abra o parta por la veta
- Al comenzar a hacer el orificio para la chapa, el taladro deberá de estar en modo taladro y no en roto martillo ya que si esta con esta función los movimientos de roto martillo pueden despegar la puerta
- Para el caso de las puertas con ajuste express, nunca ajustar/recortar la puerta más de lo que la etiqueta indica la etiqueta de la puerta

Recomendaciones en transporte de puerta

Hasta el 60% de los daños pueden ser en traslado a obras.

- Al momento de traslado, es importante:
 - No colocar nada encima de la puerta para evitar daños
 - Que el manejo, carga y descarga de producto sea entre 2 personas, ya que es un producto delicado
 - Acomodar las puertas de tal manera que el movimiento del flete no dañe el producto o que caigan cosas sobre las puertas
 - Que la carga y descarga de las puertas no se realicen durante lluvia

- Que las puertas una vez en tarima sean flejadas y emplayadas en paquete
- Para sujetar un paquete de puertas con bandas es recomendable:
 - Acomodo en batería: Sin tensarlas de más, las bandas de sujeción deberán ser colocadas en los extremos de la tarima. Al tensarlo de más y colocarlas en el centro, aumenta el riesgo de que las puertas puedan sufrir algún daño
 - Acomodo Transversal: Las bandas de sujeción deben colocarse al centro a lo largo del paquete
- No almacenar los paquetes a la intemperie, ni cubiertas con lonas o material impermeable

Cuidados al instalar la puerta

- Instalar la puerta cuando el espacio donde se va a instalar este seco (30 días después de la impermeabilización, enyesado, instalación de piso y pintura)
- Al instalar la bisagra, es necesario encuadrar o “encajar” la bisagra dentro de la caja para que el peso se distribuya equitativamente
- Una vez haciendo el corte (ajuste express), debes hacer doble refuerzo de pintura y/o sellador adecuado (altos solidos) en las 6 caras de la puerta para evitar que entre la humedad

La garantía aplica:

Hasta 3 meses después de su entrega. Solo es válida para el COMPRADOR de la puerta.

La garantía aplica en:

- Puertas de lámina:
 - Posición de chapa fuera de lo especificado
 - Larguero sumido
- Puertas de Madera
 - Despegada
 - Manchas de pintura
 - Detalles en puerta mayores a 3 mm
 - Descuadre mayor a 5 milímetros
- Siempre y cuando se sigan las recomendaciones, cuidados y usos especificado en este documento.

La garantía no aplica:

- Variaciones naturales en color y textura por la veta natural

- Puertas usadas para otro uso fuera del que fue diseñada (ej. Puerta de interior utilizada para el exterior)
- Problemas causados por una instalación incorrecta
- Marcas tipo cascara de naranja debido a la aplicación de pintura primer por la textura natural de la madera o el tablero de HDF
- Puertas que no se aplicó el sellador y sufrió daños por humedad en los 6 lados de la puerta
- Variaciones menores a 5 milímetros de Escuadrado
- Colocar la chapa fuera del área indicada en la puerta
- Daños por manejo de las puertas (ralladuras por arrastres)
- Daños por exposición a ácidos, productos químicos y humos
- Puertas que no se almacenaron correctamente y por lo tanto sufrieron daños
- Puertas que hayan sido expuestas a humedad mayor a 50%, sol directo o lluvia
 - Pandeaduras
 - Abultamientos o hinchazones
 - Daños causados por asentamientos de las viviendas
- Puertas recortadas que no se hizo el refuerzo de pintura o sellador adecuado (altos solidos) y sufrió daños por humedad.
- Puertas cortadas fuera de HD no hay garantía** Aprovecha que tenemos ajuste express en tienda
- Daños por descarga y/o mal manejo del producto en obra
- Terminación porosa del larguero de la parte superior o inferior en el marco de la puerta
- Bolsas de resinas y/o nudos huecos menores a 5 cms de largo y 1 de ancho en largueros
- Residuos de pintura de cantos sobre tablero menor a 3 mm
- Escasez de pintura en filo de puerta menor a 2 mm
- Si no se siguieron las recomendaciones, cuidados y usos detallados en este documento.

Procedimiento para reclamación













1. Contactar a representante de ventas Pro en la tienda que realizo la venta.
2. Enviar evidencia fotográfica del producto defectuoso vía correo electrónico al representante de ventas correspondiente con la siguiente la información:
 - a. No. de factura con producto a reclamar
 - b. Unidades / Piezas defectuosas
 - c. SKU
 - d. Descripción de SKU









- e. Lote de fabricación
 - f. Falla o defecto
 - g. Imágenes
3. El representante de ventas de la tienda se pondrá en contacto con el proveedor correspondiente y harán una evaluación de la información proporcionada.
 4. El proveedor realizara una evaluación y posteriormente dictamen sobre la aplicación de la garantía.
 5. El representante de ventas contactará al cliente para comunicar si procede aplicar garantía o no.





Anexo A de Criterios a Considerar para que sea efectiva la Garantía

Se anexan imágenes de Criterios a Considerar para que sea efectiva la Garantía

Las imágenes anexas muestran ejemplos de defectos en las puertas que SI genera una garantía.

#	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN	ZONA A	ZONA B	IMÁGEN 1	IMÁGEN 2
1	Ampolla	Abultamiento	No aplica la garantía si: -No es visible a 1.5 mt, -Es igual o menor a 3mm	No aplica la garantía si: -No es visible a 1.5 mt, -Sí es igual o menor a 6mm		
2	Limpieza	Grasa de origen de fabrica	Aplica garantía	Aplica garantía		
3	Limpieza	Pegamento/es puma	Aplica garantía	Aplica garantía		
4	Limpieza	Polvo	No aplica la garantía con polvo de aserrín	No aplica la garantía con polvo de aserrín		
5	Despostilladura en las esquinas	Astillas	No aplica la garantía si no visible a 1.5 mt, o igual o menor a 3mm	No aplica la garantía si no visible a 1.5 mt, o igual o menor a 3mm		
6	Delaminación	Madera expuesta	Aplica garantía	Aplica garantía		

7	Golpe	Golpe con objeto de fabrica	Aplica garantía	Aplica garantía		
8	Rayadura	Marcas sobre la pintura	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt, o si es igual o menor a 6mm largo, espesor igual o menor a 0.5mm	No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt, o si es igual o menor a 6mm largo, espesor igual o menor a 0.5mm		
9	Ondulación	Ondas sobre la cara	No aplica la garantía si la ondulación : Es menor 15 milésimas de Pulgadas máximo x 4 pulgadas largo y no más de 2 ocurrencias por lado	No aplica la garantía si la ondulación : Es menor 15 milésimas de Pulgadas máximo x 4 pulgadas largo y no más de 2 ocurrencias por lado		
10	Reparación	Reparación de Puerta	Puerta acabada o primer madera, no aplica la garantía si la reparación no es mayor a 6 mm y no hay más de 1 evento por cara. Puerta de acero no aplica la garantía en caso de 1	Puerta acabada o primer madera, no aplica la garantía si la reparación no es mayor a 6 mm y no hay más de 1 evento por cara. Puerta de acero no aplica la garantía en caso de 1		

			<p>reparación no visible a 1.5 mts por cara.</p> <p>No aplica la garantía en cambio de brillo en pintura de primer "fondo"</p> <p>Si aplica la garantía en puertas con pintado de acabado y tiene reparación</p>	<p>no visible a 1.5 mts por cara.</p> <p>No aplica la garantía en cambio de brillo en pintura de primer "fondo"</p> <p>Si aplica la garantía en puertas con pintado de acabado y tiene reparación</p>		
11	Filtración de pintura de canto	Pintura sobre el perímetro de la puerta	<p>No aplica garantía en filtración de pintura si:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No es mayor a 6 mm -Si la pintura es similar a el color 	<p>No aplica garantía en filtración de pintura si:</p> <ul style="list-style-type: none"> -No es mayor a 6 mm -Si la pintura es similar a el color 		
12	Falta de pintura en canto	Falta de pintura sobre el canto	<p>No aplica la garantía si la falta de pintura es menor o igual a 3mm de espesor en el canto o en la esquina</p>	<p>No aplica la garantía si la falta de pintura es menor o igual a 3mm de espesor en el canto o en la esquina</p>		
13	Falta de pintura en cara	Falta de pintura sobre la cara de la puerta;	<p>No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt o menor o igual a 6mm,</p>	<p>No aplica la garantía si no es visible a 1.5 mt o menor o igual a 6mm,</p>	