

# CYTEC



## Cytec Specialty Chemicals Manual de Ofertas de Servicio

Europa, Oriente Medio y  
África

## Índice

---

### Introduction

#### Líneas de producto incluidas

#### Atención de pedidos

1. Horario de admisión de pedidos
2. Estado del pedido
3. Estado del producto
4. Cancelación del pedido
5. Modificación del pedido
6. Importe mínimo del pedido
7. Material en palets
8. Entrega urgente
9. Devoluciones de producto
10. Política de almacenamiento de productos fabricados bajo pedido

### Ofertas de producto

1. Portfolio de productos
2. Embalaje
3. Recogida
4. Especificaciones del producto
5. Etiquetado del producto
6. Muestras

### Calidad

1. ISO
2. Certificado de Conformidad (CDC) y Certificado de Análisis (CDA)
3. Reclamaciones del cliente

---

## Introducción

Cytec Specialty Chemicals suministra soluciones completas para clientes de sectores clave que exigen tecnologías de superficie de alto valor añadido, como minería, recubrimientos industriales, automoción y transporte, artes gráficas, arquitectura y construcción, papel y madera, adhesivos y optoelectrónica.

En estrecha colaboración con nuestros clientes, desarrollamos tecnologías de vanguardia que permiten mejorar su rendimiento y productividad, acceder a nuevos mercados, refinar aplicaciones y suministrar productos avanzados que cumplan con las normativas medioambientales presentes y futuras.

Nuestros equipos técnicos y de desarrollo tecnológico colaboran diariamente con nuestros clientes para superar los desafíos actuales del sector y anticipar los problemas del mañana. Las aplicaciones son diversas, pero nuestro compromiso es constante: encontrar las mejores soluciones para nuestros clientes mediante la investigación continua, la colaboración constante y la pasión por la innovación.

Estamos convencidos de que obtener una tecnología superior solo puede hacerse teniendo como objetivos al cliente y su excelencia operativa. Para prestar un mejor servicio a sus clientes, Cytec Specialty Chemicals ha creado este manual como medio para comunicar mejor su política general de atención de pedidos y servicios generales. Este programa de servicio entrará en vigor el 2 de marzo de 2009.

## Líneas de producto incluidas

Este documento se aplica a la mayoría de gamas de producto de Cytec Specialty Chemicals, como por ejemplo:

- Resinas y aditivos curables por UV/EB
- Resinas y aditivos de recubrimiento líquido
- Resinas y aditivos de recubrimiento en polvo
- Aditivos de polímeros
- Aditivos de especialidad
- Adhesivos sensibles a la presión
- Adhesivos de uretano
- Resinas formuladas
- Químicos para minería
- Especialidades de fósforo y fosfinas

## Atención de pedidos

### 1. Horario de admisión de pedidos

Los pedidos podrán realizarse mediante fax, teléfono y correo electrónico a su Representante del Servicio al Cliente (RSC) entre las 8:00 y las 16:30 (hora local). Para más información sobre horarios, direcciones y números de contacto, póngase en contacto con su RSC.

### 2. Estado del pedido

Para información sobre el estado del pedido, el precio acordado, los términos comerciales, las condiciones de pago y la fecha de entrega, póngase en contacto con su RSC.

### 3. Estado del producto

Para obtener información sobre la política de stock y los plazos de entrega correspondientes, póngase en contacto con su RSC o agente comercial.

## 3.1 ESTRATEGIA DE INVENTARIO

**Cytec admite tres tipos diferentes de estrategias de inventario:**

**1. 1. Fabricación para inventario.** Productos de los que Cytec mantiene un inventario en la ubicación de envíos, para atender la demanda prevista. (Nota: para nuevos clientes o cantidades no habituales, pueden darse plazos de entrega más prolongados, para permitir la producción de la cantidad solicitada). Los plazos de envío son más cortos e incluyen en tiempo de confección de los lotes de producto, su embalaje y su envío.

**2. Fabricación bajo pedido.** Productos de los que Cytec no mantiene habitualmente un inventario. Al recibirse un pedido del cliente, se incluirán los productos en el plan de producción, y a los tiempos habituales de preparación, embalaje y envío deberá añadirse el tiempo total de producción de los productos. Para productos cuya venta sea limitada, podría solicitarse al cliente que adquiriera un lote completo de producción (ver también sección 10, Política de almacenaje MTO).

**3. Fabricación según previsiones.** Inventario disponible para pedidos, de acuerdo con el volumen previsto / periodo temporal mostrado en el sistema de previsiones de Cytec. Téngase en cuenta que cualquier cambio realizado en la previsión prolongará el plazo total de entrega. Generalmente, este tipo de inventario solo se usa cuando el cliente no pueda aceptar el servicio bajo pedido, para atender una demanda poco frecuente o muy irregular (como demandas estacionales) y/o para productos que no se fabriquen frecuentemente en campañas relativamente grandes y que no puedan servirse inmediatamente. Generalmente, el cliente aporta sus datos de previsiones y se compromete a adquirir el volumen previsto en un cierto plazo de tiempo.

### 3.2 PLAZOS DE SUMINISTRO

**Cytec distingue dos tiempos diferentes en el plazo de suministro::**

- 1) Tiempo previo al envío
- 2) Tiempo de tránsito

**1) Tiempo previo al envío.** Tiempo transcurrido desde que se formaliza un pedido hasta que este está disponible para su envío o recogida. Todos los productos de Cytec tienen asignado un tiempo determinado antes del envío. Póngase en contacto con su agente de ventas o RSC para conocer los plazos de tiempo previos al envío.

En general, transcurren **como mínimo** los siguientes tiempos:

- Día hábil 0: Recepción del pedido
- Día hábil 1: Preparación de productos para su envío
- Día hábil 2: Producto listo para envío o recogida

**2) Tiempo de tránsito.** Tiempo transcurrido desde que la mercancía sale del almacén de Cytec hasta que llega al almacén del cliente. El tiempo de tránsito depende de cada pedido, y solo puede ser confirmado por su RSC en el momento de su formalización.

Para solicitar la entrega de un material en un plazo inferior al establecido, póngase en contacto con su RSC. Si se aprueba la solicitud, el material se entregará según nuestro procedimiento de entrega urgente. Dicho procedimiento se explica más adelante.

#### 4. Cancelación del pedido

**La política de cancelación varía según la estrategia de inventario de nuestros clientes. Cytec se reserva el derecho a aceptar o rechazar**

**la cancelación de un pedido, y siempre en las siguientes condiciones:**

- **Fabricación para inventario.** Los pedidos podrán cancelarse con una antelación mínima de 3 días a la fecha de envío, sin cargo alguno. Una vez rebasado ese límite, la cancelación implicará el pago de la siguiente tarifa: **200 €**.
- **Fabricación bajo pedido.** Los pedidos no podrán cancelarse si el material ya se ha producido o si se han adquirido las materias primas.

Póngase en contacto con su RSC para más información.

#### 5. Modificación del pedido

Cualquier modificación en un pedido solo podrá aceptarse, en su caso, si el material no ha sido preparado para su envío definitivo. Póngase en contacto con su RSC para conocer el estado del pedido. Si el material ya se ha enviado y debe ser devuelto, se aplicará el procedimiento de devolución recogido en la sección 9.

Si la modificación de un pedido implicase realizar una entrega urgente, se añadirá el coste de la entrega urgente al importe del pedido.

#### 6. Importe mínimo del pedido

Todo pedido que realice a su RSC deberá tener un importe mínimo de **750 €**. Aquellos pedidos que no alcancen dicho importe serán procesados igualmente, pero se cobrará al cliente el importe mínimo establecido. Se excluyen de esta norma las muestras pagadas y promocionales.

## 7. Material en palets

Por cada producto, toda cantidad de pedido superior a un palé se suministrará en palets completos. Se permiten excepciones previa solicitud, y se cargará un importe de **200 €**.

Esta norma no se aplica a envíos internacionales. Consulte con su RSC si esta norma es aplicable a su pedido.

## 8. Entrega urgente

Todo pedido ordinario pasará a considerarse como entrega urgente cuando el cliente solicite un plazo de entrega menor al confirmado por el almacén de Cytec. Véase la definición del plazo de entrega (sección 3.2). La entrega urgente está sujeta a la aceptación de Cytec y a la disponibilidad de material y transporte.

A petición del cliente, el RSC le informará de la posibilidad de realizar una entrega urgente, el coste adicional y la fecha prevista de entrega. El RSC tramitará el pedido únicamente si cuenta con la aprobación del cliente respecto al coste y la fecha de entrega. Inmediatamente, se añadirá el coste de la entrega a la factura del pedido, especificando los siguientes conceptos:

- El coste real de transporte.
- La tarifa de atención urgente del pedido.
  - Transporte por carretera: **250 €**
  - Transporte aéreo: **500 €**

## 9. Devolución del producto

### 9.1 ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO

Si el producto no cumple con las especificaciones acordadas en el momento de la entrega, será sustituido por Cytec sin coste adicional, de acuerdo con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales de Venta de Cytec.

### 9.2 DEVOLUCIÓN Y DESTRUCCIÓN

Si el producto no cumple con las especificaciones acordadas en el momento de la entrega, será sustituido por Cytec sin coste adicional, de acuerdo con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales de Venta de Cytec.

- **Devolución del producto.** Las devoluciones deberán ser gestionadas por el cliente, previa aceptación de Cytec. En casos específicos, Cytec podrá gestionar la devolución. Póngase en contacto con su RSC para más información sobre el procedimiento, el coste del transporte y la tarifa de devolución.
- **Destrucción del material.** Cytec no dispone de autorización para la eliminación de residuos. En casos concretos, Cytec puede asesorar en el proceso. Póngase en contacto con su RSC para más información.

## 10. Política de inventario en fabricación bajo pedido

Los materiales vendidos a un solo cliente se podrán mantener en inventario en lotes completos. En casos excepcionales, con la autorización expresa de Cytec, dichos materiales podrán mantenerse en nuestro almacén en las condiciones que se establezcan en un contrato específico. Póngase en contacto con su agente comercial para más información.

## Ofertas de producto

### 1. Cartera de productos

Cytec ofrece una amplia gama de productos y soluciones. Dichos productos están descritos tanto en nuestro sitio web ([www.cytec.com](http://www.cytec.com)) como en nuestros catálogos. Puede obtener información adicional poniéndose en contacto con su agente comercial más cercano.

### 2. Embalaje

Cytec trabaja con embalajes estándar. Todo requisito especial deberá someterse a la aprobación de Cytec, previa solicitud a su agente comercial.

### 3. Recogida

En casos específicos, Cytec gestiona para sus clientes la recogida de bidones y contenedores. Póngase en contacto con su RSC para más información.

### 4. Especificaciones del producto

Puede solicitar a su agente comercial las especificaciones técnicas de cada producto.

### 5. Etiquetado del producto

Nuestras etiquetas estándar cumplen con todas las normativas vigentes. Toda solicitud de modificación del etiquetado deberá ser autorizada por Cytec y conlleva un coste adicional. Póngase en contacto con su agente comercial para más información.

### 6. Muestras

Las muestras deberán solicitarse a través del RSC. El tamaño de las muestras varía según el cliente. Su RSC o agente comercial le ayudarán a escoger el tamaño adecuado.

## Calidad

### 1. Certificación ISO 9001

El control de calidad es una parte importante del proceso productivo de Cytec. Nuestro personal

administrativo y de producción, altamente cualificado, controla el proceso de producción según estándares reconocidos mundialmente, como ISO9001:2000 o TS16946:2002.

Actualmente, todos los centros de producción de Cytec cuentan, como mínimo, con la certificación ISO9001:2000. Nuestra intención es que todos ellos cuenten con la certificación ISO9001:2008 hacia el finales de 2010.

Pueden descargarse copias de nuestros certificados ISO más recientes en la dirección web: [www.cytec.com/about/world\\_location.htm](http://www.cytec.com/about/world_location.htm) a partir del 2 de marzo de 2009. Hasta entonces, puede solicitarlas a través de su RSC.

### 2. Certificados de Conformidad (CDC) y Certificados de Análisis (CDA)

Cytec garantiza la calidad de los productos suministrados mediante certificados emitidos según la norma NEN-EN 10204. Podemos proporcionar CDC con un año de validez para cada producto suministrado. En casos específicos, pueden emitirse COA mediante fax o correo electrónico para cada entrega.

Los datos y especificaciones técnicas de los productos están disponibles previa solicitud. Póngase en contacto con su RSC para más información.

### 3. Opiniones del cliente

Ayúdenos a mejorar la calidad de nuestros productos. En caso de sugerencias o posibles quejas, cumplimente el formulario que puede encontrar en la dirección [www.cytec.com/serviceofferings.htm](http://www.cytec.com/serviceofferings.htm) y envíeselo a su RSC.

---

• Email: [custinfo@cytec.com](mailto:custinfo@cytec.com) Información mundial de contacto: [www.cytec.com](http://www.cytec.com) Teléfono gratuito USA: 800-652-6013 •

Las "ofertas de servicio" descritas en este manual no se consideran vinculantes. El presente manual está sujeto a modificaciones o actualizaciones sin previo aviso. Los acuerdos contractuales y/o los Términos y Condiciones Generales de Venta de Cytec prevalecerán en caso de contradicción con el contenido del presente Manual de Ofertas de Servicio.

CSC-1000-Feb2009-Europa

© 2009 Cytec Industries Inc. Todos los derechos reservados.