

Attention: This Spanish translation is provided solely as a courtesy. MuleHide makes no guarantees about the accuracy or reliability of the translation. The document from which this translation has been extracted is a document in English. If there are differences between the English content and its translation, the English content is always the most accurate and the English document will always be the determining document. By choosing to use or rely on the Spanish interpretation, the user accepts the legal implications of any deficiencies or differences in the translation. MuleHide will not be liable for any damages of any kind arising from or related to the use of the translation.

Atención: Esta traducción al español se proporciona únicamente como cortesía. MuleHide no ofrece ninguna garantía sobre la exactitud o confiabilidad de la traducción. El documento del que se ha extraído esta traducción es un documento en inglés. Si hay diferencias entre el contenido en inglés y su traducción, el contenido en inglés es siempre el más preciso y el documento en inglés será siempre el documento determinante. Al elegir utilizar o confiar en la interpretación en español, el usuario acepta las implicaciones legales de cualquier.

Programa de garantía de techos de construcción modular

Parte 1 - Disponibilidad de la garantía de piel de mula para distribuidores modulares

Mule-Hide ofrece a los distribuidores de construcción modular dos tipos de garantías que se pueden obtener para la membrana comprada a Mule-Hide para aplicaciones de techado en estructuras modulares. Hay dos garantías disponibles de la siguiente manera:

1. Mule-Hide **"Garantía limitada de membrana para techos"**: Mule-Hide ofrece una garantía de 10 años que cubre solo la membrana (o parte de la misma) que Mule-Hide determine que es defectuosa y que provoca goteras en el techo. Esta garantía no cubre la mano de obra ni los accesorios y Mule-Hide no inspecciona la instalación antes de emitir esta garantía limitada. Mule-Hide se compromete a suministrar material de reemplazo para reemplazar el área afectada de la membrana o proporcionar un crédito para la compra de una nueva membrana. Consulte la garantía para conocer el lenguaje exacto con respecto a los términos y condiciones de la garantía.

La **"Garantía limitada de membrana para techos"** de 10 años es gratuita. El distribuidor modular simplemente completa una solicitud de una página y la envía al Departamento de Garantía de Mule-Hide. El Departamento de Garantía emitirá la garantía que hace referencia a la estructura al concesionario.

2. **"Garantía estándar del sistema"** de Mule-Hide : esta garantía de mano de obra y material de 10 años cubre la membrana etiquetada Mule-Hide y los accesorios instalados por un aplicador elegible para la garantía Mule-Hide. Esta garantía no cubre el aislamiento ni su sistema de fijación y no está disponible para proyectos residenciales. Los componentes de tapajuntas metálicos no están cubiertos por esta garantía. Mule-Hide se compromete a reparar las fugas en la membrana Mule-Hide u otros componentes suministrados por Mule-Hide que ocurran durante el plazo de la garantía únicamente como resultado de productos Mule-Hide deteriorados o defectuosos o mano de obra relacionada. Consulte la garantía para conocer el lenguaje exacto con respecto a los términos y condiciones de la garantía.

Las tarifas de garantía se enumeran en la solicitud de garantía. Consulte el sitio web de Mule-Hide (www.mulehide.com) o comuníquese con Mule-Hide Products para conocer las tarifas actuales.

Los distribuidores deben convertirse en un **"Aplicador elegible de garantía modular" de Mule-Hide** para obtener garantías del sistema. La "Garantía estándar del sistema" de Mule-Hide está disponible para aquellas estructuras (varias unidades unidas como una estructura) que se consideran instalaciones a largo plazo/permanentes (la estructura se coloca sobre una base). La garantía es por un período de diez años o hasta el momento en que la estructura se desmonte o modifique (antes del final del período de garantía). Antes de la emisión de la garantía, un representante de Mule-Hide inspeccionará todos los proyectos que soliciten esta garantía.

Para convertirse en un Aplicador Elegible para la Garantía Modular, el Distribuidor debe completar el formulario de Acuerdo de Aplicador Elegible para la Garantía Modular Mule-Hide y participar en una sesión

de capacitación en las instalaciones del distribuidor. Si el concesionario tiene varias instalaciones, cada instalación debe participar en una sesión de capacitación. Los equipos de "configuración" de los concesionarios que completan el trabajo final del sitio deben asistir. Los equipos de instalación recibirán capacitación para instalar detalles básicos como líneas de enlace, bordillos, tuberías y detalles del borde del techo. El trabajo extenso más allá de los detalles básicos debe ser completado por un contratista comercial elegible para la garantía de piel de mula. Todo el trabajo completado en el campo debe ser realizado por equipos de configuración capacitados o un contratista elegible para la garantía Mule-Hide. Mule-Hide tiene una red nacional de contratistas elegibles para la garantía disponibles para completar el trabajo necesario en el sitio.

Parte 2 - Disponibilidad de la garantía de piel de mula para fabricantes

Mule-Hide ofrece construcción modular Los fabricantes ofrecen dos tipos de garantías que se pueden obtener para la membrana comprada a Mule-Hide para aplicaciones de techado en estructuras modulares. Hay dos garantías disponibles de la siguiente manera:

1. Mule-Hide "**Garantía limitada de membrana para techos**": Mule-Hide ofrece una garantía de 10 años que cubre solo la membrana (o parte de la misma) que Mule-Hide determine que es defectuosa y que provoca goteras en el techo. Esta garantía no cubre la mano de obra ni los accesorios y Mule-Hide no inspecciona la instalación antes de emitir esta garantía limitada. Mule-Hide se compromete a suministrar material de reemplazo para reemplazar el área afectada de la membrana o proporcionar un crédito para la compra de una nueva membrana. Consulte la garantía para conocer el lenguaje exacto con respecto a los términos y condiciones de la garantía.

La "**Garantía limitada de membranas para techos**" es gratuita. El fabricante modular simplemente completa una solicitud de una página y la envía al Departamento de Garantía de Mule-Hide. El Departamento de Garantía emitirá la garantía haciendo referencia a la estructura al fabricante.

2. "**Garantía estándar del sistema**" de 10 años de Mule-Hide : esta garantía de 10 años de mano de obra y materiales cubre la membrana etiquetada Mule-Hide y los accesorios instalados por un aplicador elegible para la garantía Mule-Hide. Esta garantía no cubre el aislamiento ni su sistema de fijación y no está disponible para proyectos residenciales. Los componentes de tapajuntas metálicos no están cubiertos por esta garantía. Mule-Hide se compromete a reparar las fugas en la membrana Mule-Hide u otros componentes suministrados por Mule-Hide que ocurran durante el plazo de la garantía únicamente como resultado de productos Mule-Hide deteriorados o defectuosos o mano de obra relacionada. Consulte la garantía para conocer el lenguaje exacto con respecto a los términos y condiciones de la garantía.

Las tarifas de garantía se enumeran en la solicitud de garantía. Consulte el sitio web de Mule-Hide (www.mulehide.com) o comuníquese con Mule-Hide Products para conocer las tarifas actuales.

Los fabricantes deben convertirse en un "**aplicador elegible de garantía modular**" de **Mule-Hide** para obtener garantías del sistema. La "Garantía estándar del sistema" de Mule-Hide está disponible para aquellas estructuras (varias unidades unidas como una estructura) que se

consideran instalaciones a largo plazo/permanentes (la estructura se coloca sobre una base). La garantía es por un período de diez años o hasta el momento en que la estructura se desmonte o modifique (antes del final del período de garantía). Antes de la emisión de la garantía, un representante de Mule-Hide inspeccionará todos los proyectos que soliciten esta garantía.

Para convertirse en un aplicador elegible para la garantía modular, el fabricante debe completar el formulario de Acuerdo de aplicador elegible para la garantía modular Mule-Hide y participar en una sesión de capacitación en las instalaciones del fabricante. Si el fabricante tiene varias instalaciones, cada instalación debe participar en una sesión de capacitación. Los equipos de "configuración" de los fabricantes que completan el trabajo final en el sitio deben asistir. Los equipos de instalación recibirán capacitación para instalar detalles básicos como líneas de enlace, bordillos, tuberías y detalles del borde del techo. El trabajo extenso más allá de los detalles básicos debe ser completado por un contratista comercial elegible para la garantía de piel de mula. Todo el trabajo completado en el campo debe ser realizado por equipos de configuración capacitados o un contratista elegible para la garantía Mule-Hide. Mule-Hide tiene una red nacional de contratistas elegibles para la garantía disponibles para completar el trabajo necesario en el sitio.

Parte 3 - Introducción al programa de garantía de sistemas de techo modular Mule-Hide

Mule-Hide vende materiales para techos a la industria de la construcción modular a través de la distribución. La industria modular consta de varios grupos diferentes que, de vez en cuando, pueden tratar de obtener "Garantías de materiales de membrana" o "Garantías de sistemas estándar". Los siguientes son los grupos principales que son clave para completar un sistema de techo en un proyecto de construcción modular.

1. **Fabricantes:** estas son las empresas que realmente construyen las unidades en la línea de ensamblaje en una instalación de fabricación. Cada unidad está techada en la línea. Muchos de los fabricantes tienen lo que se conoce como "equipos de configuración". Las cuadrillas completan los detalles del techo que deben realizarse en el sitio después de unir las unidades individuales. Estos equipos de configuración son empleados (o subcontratistas) del fabricante y su mano de obra estará sujeta al acuerdo de aplicador del fabricante con Mule-Hide. Los fabricantes también tienen la opción de contratar el trabajo en el sitio a un contratista elegible para la garantía de piel de mula. El fabricante es responsable del trabajo que contrata o hace manejar por sus equipos de configuración.
2. **Concesionarios:** estas son empresas que contratan a varios fabricantes modulares para construir proyectos específicos que el concesionario puede revender o arrendar. Los concesionarios también tienen "equipos de configuración" que pueden completar cualquier trabajo necesario para terminar el techo después de que las unidades se unan en el lugar de trabajo. Los concesionarios tienen la opción de contratar la finalización del trabajo en el sitio con un contratista elegible para la garantía Mule-Hide.
3. **Equipos de configuración:** en muchos casos, el "equipo de configuración" es el contratista que ha contratado para trasladar las unidades modulares al lugar de trabajo. Se encargan tanto del envío de las unidades, la colocación del sitio y gran parte del trabajo restante en el

techo para hacer que los edificios sean herméticos. Los equipos de configuración son contratados por el distribuidor o el fabricante. El trabajo realizado en el techo por un equipo de configuración sería responsabilidad del distribuidor o fabricante. Los equipos de configuración no son elegibles para obtener garantías. En algunos casos, el equipo de configuración puede consistir en empleados de tiempo completo del distribuidor o del fabricante. Los equipos de configuración recibirán capacitación sobre detalles básicos. Un contratista elegible para la garantía de piel de mula completará un trabajo extenso más allá de los detalles básicos.

4. Contratistas de techos elegibles para la garantía independiente Mule-Hide:

los contratistas de techos pueden contratar a distribuidores o fabricantes para completar el sistema de techo una vez que el proyecto esté en el sitio y las unidades estén atornilladas. Los contratistas de techos también pueden ser contratados por varios distribuidores para instalar nuevos sistemas de techo sobre edificios/unidades existentes. Un contratista debe ser elegible para la garantía Mule-Hide si se solicita una garantía estándar del sistema Mule-Hide.

El programa de garantía estándar del sistema Mule-Hide para edificios modulares está disponible para aquellos fabricantes y distribuidores que deseen obtener una garantía estándar del sistema para sus clientes. La garantía estándar del sistema de 10 años está disponible para proyectos considerados como instalaciones permanentes/a largo plazo. Si el proyecto (edificio/edificios) se modifica, desmantela o reubica antes de la fecha de vencimiento de la Garantía, esa Garantía se rescindirá en el momento de la modificación/desmantelamiento. El programa consiste en capacitación e inspecciones para garantizar que el sistema de techo se instale según las especificaciones de Mule-Hide. Un fabricante o distribuidor que desee obtener garantías debe convertirse en un aplicador elegible de garantía modular Mule-Hide completando primero un Acuerdo de aplicador elegible de garantía modular, que detalla los términos y condiciones de las responsabilidades del solicitante y Mule-Hide, y luego participar en el programa de capacitación.

Tras la presentación de una solicitud, el representante local de Mule-Hide se comunicará con el solicitante para programar una reunión y una sesión de capacitación. El propósito de la sesión de capacitación es revisar con el personal del solicitante apropiado los procedimientos / papeleo de garantía, los productos y los sistemas de techado disponibles en Mule-Hide. La reunión inicial incluirá tiempo con las personas más directamente responsables de la estimación y compra de los diversos componentes que son necesarios para completar un sistema de techo garantizado. También se programará un seminario para la capacitación práctica de los empleados de la planta del solicitante y los equipos de configuración que instalarán los productos. Se le pedirá al personal local de ABC Supply que asista al seminario de capacitación para reunirse con el personal y los contactos del solicitante.

Al finalizar el programa de capacitación, el representante local de Mule-Hide programará una reunión con el equipo de configuración en el primer proyecto que requiera una garantía del sistema para realizar una sesión de capacitación de campo. Esto asegura que el trabajo de campo se realice de acuerdo con los requisitos de Mule-Hide. Las inspecciones finales están programadas para revisar los proyectos completados. Esto asegura que el sistema de techo se haya instalado de una manera aceptable para Mule-Hide para ofrecer una garantía. Las inspecciones solo se realizan en aquellos proyectos en los que se ha presentado una

solicitud de garantía del sistema a Mule-Hide. El aplicador elegible para la garantía, ya sea el distribuidor o el fabricante, es el responsable final del acuerdo laboral de un año. Este acuerdo está firmado por el solicitante previsto en el momento de la presentación para ser un aplicador elegible de la garantía modular Mule-Hide.

Parte 4 - Elegibilidad y capacitación

Fabricantes: aquellas empresas que deseen obtener la elegibilidad de la garantía modular de Mule-Hide para obtener garantías estándar del sistema deben comunicarse con el representante de ventas local de Mule-Hide. El Representante de Ventas de Mule-Hide programará una reunión para determinar si la empresa es un candidato viable para comprar productos Mule-Hide e instalar sistemas de techado elegibles para la garantía. Los pequeños fabricantes (que tienen una sola ubicación o negocios limitados) pueden ser manejados por el representante de ventas local de Mule-Hide y el asociado de ventas / gerente de sucursal local de ABC. Aquellos fabricantes que tienen grandes volúmenes de negocios o múltiples ubicaciones pueden ser manejados conjuntamente por el representante de ventas local de Mule-Hide y el gerente del programa modular. Al configurar la capacitación para que un fabricante obtenga la elegibilidad para la garantía, la capacitación puede configurarse como un proceso de una o dos reuniones. Se debe programar una reunión inicial con la asistencia de las siguientes personas:

1. Gestor de programas modulares (si procede)
2. Representante de ventas local de piel de mula
3. Asociado de ventas local de ABC / Gerente de sucursal
4. Agente de compras del fabricante
5. Gerente de producción / Gerente de control de calidad
6. Estimador/Ingeniero Gerente
7. Capataz de línea de fabricación (si es posible)
8. Inspector de control de calidad (si es posible)

Es esencial que todos los involucrados tengan un conocimiento profundo de los roles de los demás y de cómo cada empresa realiza negocios. Los siguientes son temas que deben revisarse durante una reunión inicial.

1. Productos y usos de Mule-Hide.
2. Manual de especificaciones y detalles y manual de campo.
3. Programa, procedimientos y formularios de capacitación y garantía.
4. Contactos del Centro de soporte de Mule-Hide.
5. Procedimientos de reclamo.
6. Cumplimiento del código (información UL y FM).
7. Responsabilidades del fabricante.
8. Personal / contactos clave del fabricante.
9. Evaluación de las necesidades del fabricante.
10. Centro de distribución local de ABC - Asociados / Contactos.
11. ABC – Líneas de productos, disponibilidad, precios, procedimientos de pedido, envío y tiempo de entrega.

Se debe programar una segunda reunión para centrarse en la capacitación real del personal de línea y las tripulaciones de configuración. Este debe ser un seminario práctico realizado por el representante de ventas local de Mule-Hide y debe incluir al asociado de ventas local del Centro ABC responsable de la cuenta. Este seminario sería ideal si se utiliza junto con un proyecto en línea. Sería muy apropiado programar este seminario cuando el ingeniero/estimador del fabricante pueda estar presente para que pueda aprender mejor sobre los productos que está seleccionando, dónde se utilizan, las tasas de cobertura y el tiempo de trabajo. Lo siguiente debe revisarse en detalle:

1. Revisión de productos, uso y aplicación de cada uno.
2. Revise PDS y MSDS.
3. Manual de especificaciones y detalles y manual de campo.
4. Videos de aplicación Mule-Hide.
5. Contactos locales del Centro ABC.
6. Contactos del Centro de soporte de Mule-Hide.
7. Siga el guión de capacitación.

El representante de ventas de Mule-Hide debe tener un kit de seminario a mano para revisar los detalles típicos que no se pueden realizar en el techo real. El representante de ventas de Mule-Hide deberá enviar al Departamento de Garantía de Mule-Hide una lista de los empleados del fabricante que asisten al seminario. **Los equipos de configuración del fabricante deben asistir. Si los equipos de configuración del fabricante no están disponibles, el representante de Mule-Hide debe coordinar una sesión de capacitación en el lugar de trabajo sobre el primer proyecto del fabricante. El fabricante debe comprender cuáles son sus obligaciones / responsabilidades para completar correctamente el sistema de techo.**

Distribuidores: aquellas empresas que deseen obtener la elegibilidad de la garantía de Mule-Hide para obtener garantías estándar del sistema deben comunicarse con el representante de ventas local de Mule-Hide. El Representante de Ventas de Mule-Hide programará una reunión para determinar si la empresa es un candidato viable para comprar productos Mule-Hide e instalar sistemas de techado elegibles para la garantía. Los pequeños distribuidores (que tienen una sola ubicación o negocios limitados) pueden ser manejados por el representante de ventas local de Mule-Hide y el asociado de ventas / gerente de sucursal local de ABC. Aquellos distribuidores que tienen grandes volúmenes de negocios o múltiples ubicaciones pueden ser manejados conjuntamente por el representante de ventas local de Mule-Hide y el gerente del programa modular.

Al configurar la capacitación para que un distribuidor obtenga la elegibilidad de garantía, la capacitación puede configurarse como un proceso de una o dos reuniones. Se debe programar una reunión inicial con la asistencia de las siguientes personas:

1. Gestor de programas modulares (si procede)
2. Representante de ventas local de piel de mula
3. Asociado de ventas local de ABC / Gerente de sucursal
4. Agente de compras del concesionario

5. Gerente de producción del distribuidor / Gerente de control de calidad / Gerente de proyecto de campo
6. Estimador/ingeniero del distribuidor

Es esencial que todos los involucrados tengan un conocimiento profundo de los roles de los demás y de cómo cada empresa realiza negocios. Los siguientes son temas que deben revisarse durante una reunión inicial.

1. Productos y usos de Mule-Hide.
2. Revise PDS y MSDS.
3. Manual de especificaciones y detalles y manual de campo.
4. Programa de capacitación y garantía, procedimientos, formularios y tarifas.
5. Contactos del Centro de soporte de Mule-Hide.
6. Procedimientos de reclamación.
7. Cumplimiento del código (información UL y FM).
8. Responsabilidades del distribuidor.
9. Personal / contactos clave del distribuidor.
10. Evaluación de las necesidades del concesionario.
11. Centro de distribución local de ABC - Asociados / Contactos.
12. ABC – Líneas de productos, disponibilidad, precios, procedimientos de pedido, envío y tiempo de entrega.
13. Disponibilidad y función de los contratistas elegibles de la garantía Mule-Hide.

Se debe programar una segunda reunión para centrarse en el entrenamiento real de los equipos de configuración. Este debe ser un seminario práctico dirigido por el representante de ventas local de Mule-Hide y debe incluir al asociado de ventas local del centro ABC responsable de la cuenta. Sería muy apropiado programar este seminario cuando el ingeniero/estimador del distribuidor y los supervisores de campo puedan estar presentes para que puedan aprender mejor sobre los productos que están seleccionando, dónde se utilizan, las tasas de cobertura y el tiempo de mano de obra. Lo siguiente debe revisarse en detalle:

1. Revisión de productos, uso y aplicación de cada uno.
2. Manual de especificaciones y detalles y manual de campo.
3. Videos de aplicación de Mule-Hide.
5. Contactos locales del Centro ABC.
6. Contactos del Centro de soporte de Mule-Hide.
7. Siga el esquema del seminario de capacitación

El representante de ventas de Mule-Hide debe tener a mano un kit de seminario para revisar los detalles típicos. El representante de ventas de Mule-Hide deberá enviar al Departamento de Garantía de Mule-Hide una lista de los empleados del concesionario que asisten al seminario. Los equipos de configuración del concesionario deben asistir. Si los equipos de configuración del concesionario no están disponibles, el representante de Mule-Hide debe coordinar una sesión de capacitación en el lugar de trabajo sobre el primer proyecto del fabricante. El concesionario solo puede obtener garantías si los equipos de configuración han completado la capacitación o si un contratista elegible para la garantía de piel de mula completa el trabajo de campo necesario. Los equipos de

configuración del concesionario también pueden programar para asistir a un seminario de capacitación que se lleva a cabo en ABC Supply Co.

Contratistas independientes: aquellas empresas que deseen obtener la elegibilidad de la garantía de Mule-Hide deben comunicarse con el representante de ventas local de Mule-Hide. El Representante de Ventas de Mule-Hide programará una reunión para determinar si la empresa es un candidato viable para comprar productos Mule-Hide e instalar sistemas de techado elegibles para la garantía.

Una vez que se toma la decisión de establecer la empresa para hacer negocios con Mule-Hide, la empresa completará una Solicitud de elegibilidad de contratista de Mule-Hide y enviará la solicitud al Departamento de Garantía de Mule-Hide para su procesamiento. Una vez recibido, el Departamento de Garantía configurará un archivo duro (archivo pendiente) e ingresará la información en la base de datos informática. Se enviará una copia de la solicitud al representante de ventas local de Mule-Hide para su seguimiento.

El Representante de Ventas de Mule-Hide programará una sesión de capacitación con la empresa para cubrir los usos y la aplicación de los productos que la empresa comprará y para proporcionar instrucciones de instalación. Tras la notificación (por parte del representante de ventas de Mule-Hide) de la finalización del seminario de capacitación, la empresa recibirá un certificado que indica que es elegible para la garantía y puede solicitar garantías del sistema. Será responsabilidad del representante de ventas de Mule-Hide ajustar la sesión de capacitación para satisfacer las necesidades del cliente en función de la experiencia del cliente. Los Contratistas Independientes serán puestos en estado "pendiente" hasta que hayan completado con éxito tres proyectos garantizados.

Los siguientes son temas que se cubrirán durante una sesión de capacitación para contratistas:

1. Revisión de productos, uso y aplicación de cada uno.
2. Manual de especificaciones y detalles (modular y piel de mula) y manual de campo.
3. Programa de garantía, procedimientos, formularios y tarifas.
4. Videos de aplicación Mule-Hide.
5. Contactos locales del Centro ABC.
6. Contactos del Centro de Soporte Mule-Hide.
7. Procedimientos de reclamación.
8. Responsabilidades del contratista.

Parte 5 - Procedimientos de solicitud de garantía

Aplicación de garantía estándar del sistema

Es responsabilidad del aplicador elegible para la garantía (fabricante o distribuidor) completar la solicitud de garantía de los sistemas de techos modulares Mule-Hide. La solicitud se envía directamente al Departamento de Garantía de Mule-Hide para su procesamiento. La solicitud de garantía debe enviarse a Mule-Hide lo antes posible antes de que se construya el proyecto o, a más tardar, antes de que el proyecto se envíe al lugar de trabajo. Cuanto antes Mule-Hide reciba

la solicitud, antes Mule-Hide podrá trabajar con el Solicitante para brindar asistencia para ayudar a garantizar que se hayan elegido los productos correctos y se envíen los materiales correctos para completarlos en el campo. El procedimiento básico es el siguiente:

1. Las solicitudes de garantía se envían al Departamento de Garantía de Mule-Hide, a la atención del Administrador de Garantía. La información se registrará en la base de datos. La tarifa de garantía se mantendrá en el archivo hasta que se emita la garantía, momento en el que se depositará.
2. El Asociado de Soporte Regional de NSC ("NSCRSA") correspondiente revisará el contenido de la solicitud y verificará que la aplicación cumpla con las especificaciones de garantía de Mule-Hide.
3. Mientras revisa la solicitud, NSCRSA realizará una llamada de cortesía al solicitante. El propósito de la llamada es confirmar el sistema y los productos que se están utilizando, preguntar si hay alguna pregunta sobre la aplicación o los detalles, confirmar que el equipo de configuración es capaz de completar el trabajo (solicite información sobre el equipo de configuración si no figura en la solicitud) o si se necesita un contratista de techos (se puede proporcionar una lista de contratistas locales elegibles para la garantía en este momento) para ayudar con la finalización del techo. Esto se manejará dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud o a más tardar el siguiente día hábil.
4. La NSCRSA puede devolver la solicitud al Administrador de Garantías para su procesamiento final. Las copias de la solicitud se enviarán por fax al representante de ventas de Mule-Hide correspondiente y al gerente del programa modular.
5. El Representante de Ventas de Mule-Hide recibe la solicitud y llama al Solicitante. Esta llamada confirma la recepción de la solicitud y avisa que está disponible en caso de que tengan alguna pregunta y será el contacto para la inspección final. Es responsabilidad del representante de Mule-Hide confirmar el acceso al techo y la programación con el solicitante. No es necesario para un 2º esté disponible para la inspección, pero se recomienda encarecidamente. Esto se debe principalmente al hecho de que es responsabilidad del solicitante proporcionar al representante acceso al techo (es decir, escalera). Los representantes deben recordar usar un crayón de madera para que se puedan ver las deficiencias cuando se reparen en una fecha posterior y tomar fotos de cada deficiencia. Si el techo tiene muchas deficiencias y es cuestionable si el techo se puede reparar hasta el punto en que se pueda emitir una garantía, el representante de Mule-Hide debe notificar a la NSCRSA antes de abandonar el lugar de trabajo para recibir más instrucciones. La NSCRSA se comunicará con el Gerente del Programa Modular lo antes posible en cuanto a las condiciones encontradas y las posibles acciones necesarias.
6. Si un representante del Solicitante no está disponible para la inspección, el Representante de Mule-Hide enviará todas las copias de la lista de tareas y las imágenes al Administrador de la Garantía.

7. El Administrador de la Garantía enviará la lista de tareas y las fotos a la NSCRSA correspondiente con copias hechas para el Solicitante. La NSCRSA revisará las fotos y agregará comentarios según sea necesario antes de enviar una copia en dos partes al solicitante con instrucciones para completar las reparaciones necesarias.
8. Una vez que se completen las reparaciones, deben devolver la copia blanca (firmada por el Solicitante confirmando que las reparaciones se completaron) al Administrador de Garantía junto con fotos de las reparaciones.
9. Cuando se reciba la lista de tareas, las tarifas correspondientes y las fotos, serán revisadas por la NSCRSA para su confirmación.
10. Una vez aceptadas las reparaciones por parte de la NSCRSA, se emitirá una garantía al Solicitante designado. Se presentarán dos copias de la garantía con la solicitud.

Aplicación de garantía de material de membrana

1. El Solicitante completará la solicitud de garantía enumerando el número de serie de la unidad / unidades para el proyecto específico y el comprador de la unidad / unidades y enviará la solicitud al Departamento de Garantía de Mule-Hide.
2. La solicitud se registrará en la base de datos y se completará una Garantía de material de membrana y se enviará por correo al Solicitante.

Parte 6 - Procedimientos de inspección de garantía

Inspecciones

Un representante del fabricante, distribuidor o contratista independiente ("Contratista") estará presente durante la inspección, si es posible. Al final de la inspección, el representante de ventas de Mule-Hide entregará al aplicador / contratista dos copias del informe de inspección para que lo use como guía para completar las reparaciones necesarias. El aplicador/contratista debe presentar una lista de tareas de inspección firmada y completa para confirmar que las reparaciones se completan antes de la emisión de una garantía del sistema.

Las extensas listas de tareas generadas durante la inspección requerirán una nueva inspección antes de la emisión de la garantía. Un cargo por reinspección es de \$ 350.00 y se pagará antes de la reinspección. Se revisará una extensa lista de tareas pendientes y el representante de ventas de Mule-Hide que realizó la inspección y la NSCRSA responsable de ese territorio determinarán la necesidad de una nueva inspección. El representante de ventas de Mule-Hide que realiza la inspección deberá documentar, con fotografías, el estado general del techo y los detalles

específicos que requieren reparación. Todas las deficiencias deben estar claramente marcadas con un crayón de madera (preferiblemente amarillo) o una barra de pintura.

El Aplicador/Contratista completará los elementos de la lista de tareas pendientes y confirmará al Departamento de Garantía que todas las reparaciones están completas. Al recibir el punzón firmado, el Departamento de Garantía emitirá la Garantía del Sistema Estándar Mule-Hide. Las inspecciones no se realizan para proyectos en los que se solicita una "Garantía limitada de membrana para techos".

Parte 7 - Procedimientos de reclamación de garantía

TODOS los reclamos de garantía y reclamos de productos (para productos instalados) relacionados con los productos Mule-Hide se manejarán a través del Departamento de Garantía de Mule-Hide. Todo contacto inicial con cualquier parte que desee informar un reclamo, ya sea por producto o garantía, se dirigirá al Administrador de Garantía de Mule-Hide para la documentación y el procesamiento iniciales. El Administrador de la Garantía creará el archivo impreso y el archivo de la base de datos que documente el aviso de un reclamo.

El administrador de la garantía verificará los registros para determinar si se emitió un tipo de garantía y cuál. El Administrador de la Garantía documentará toda la información inicial proporcionada por la parte que inicia el reclamo. Si el Gerente del Programa Modular o cualquier Representante de Ventas de Mule-Hide es notificado de un reclamo, notificará inmediatamente al Administrador de Garantía del reclamo.

1. El Administrador de la garantía determinará en qué región se encuentra el reclamo y enviará el reclamo al Asociado de soporte regional de NSC ("NSCRSA") correspondiente.
2. La NSCRSA se comunicará con la parte que informó el reclamo para revisar el reclamo y recopilar información adicional para determinar la validez del reclamo.
3. Una vez que se haya registrado la información, si se determina que la reclamación es válida, la NSCRSA:
 - a. Si el reclamo es estrictamente un reclamo material (antes de la instalación), la NSCRSA se comunicará con el Departamento de Servicio al Cliente para obtener:
 - Producto defectuoso devuelto y producto de reemplazo proporcionado
 - producto defectuoso devuelto y un crédito emitido
 - producto desechado y producto de reemplazo proporcionado o un crédito emitido
 - b. Si durante el contacto inicial con el cliente que registra el reclamo de los productos instalados se determina que no se emitió ninguna garantía, primero se le pedirá al propietario del edificio que proporcione facturas que confirmen que compraron productos Mule-Hide. Los productos de piel de mula que se

perciban como defectuosos y no estén instalados en una estructura serán manejados por el Departamento de Servicio al Cliente para su resolución.

- c. Para los productos instalados, el propietario del edificio debe proporcionar un "Comprobante de compra" a través de la factura del distribuidor. La factura debe incluir números de rollo de productos en hoja, números de lote de productos enlatados o una lista o artículos accesorios. Se creará un reclamo de garantía y se determinará si hay alguna asistencia disponible de Mule-Hide. Esta información es obligatoria en caso de que Mule-Hide necesite recurrir a un proveedor de material de marca privada en caso de pérdida.
3. El Administrador de la Garantía completará el Informe de Reclamación Inicial. Si se confirma que el producto instalado es un producto Mule-Hide, se creará un archivo de reclamo y se entregará al representante de soporte regional de NSC para su resolución.
4. El archivo de reclamo se revisará con el Administrador de programa correspondiente para determinar si el reclamo del producto instalado requerirá alguna asistencia de Mule-Hide (según las garantías expresas e implícitas). Se contactará al propietario del edificio y se le informará sobre la posición de Mule-Hide.
5. Si Mule-Hide elige brindar asistencia, dependiendo de la asistencia ofrecida, el representante de soporte regional de NSC responderá al propietario del edificio siguiendo los procedimientos estándar de reclamo y recurso del proveedor.
7. Si se trata de un reclamo contra una garantía del sistema y se determina que se encuentra dentro de las pautas de la garantía emitida, la NSCRSA se comunicará con la parte que informa el reclamo para hacer arreglos para que un contratista aborde el reclamo. Si el proyecto tiene menos de dos años, el representante de soporte regional del NSC se comunicará con el contratista original para abordar el reclamo. El contratista es responsable de las reparaciones de mano de obra durante los primeros dos años.
8. La NSCRSA emitirá una orden de compra al contratista designando un alcance de trabajo (si se conoce) y un valor en dólares "que no debe exceder". Si los costos de reparación exceden la orden de compra, el contratista debe comunicarse con la NSCRSA antes de continuar con las reparaciones. Las fotos de antes y después de la reparación deben incluirse con la factura del contratista. Dependiendo de la naturaleza de la información proporcionada, la NSCRSA puede solicitar a un representante de venta de piel de mula que inspeccione el techo antes de comunicarse con un contratista o reunirse con un contratista para determinar las reparaciones necesarias.
9. Las fotos y las facturas serán revisadas por la NSCRSA para confirmar el trabajo realizado. Tras la revisión y aceptación por parte del Asociado de Soporte Regional de NSC, el Administrador de Garantía pagará la factura. El Administrador de Garantía archivará la documentación necesaria, ingresará la información en la base de datos y cerrará el archivo.

10. Una vez que la NSCRSA haya confirmado con el contratista que se han completado las reparaciones, se hará una llamada al propietario del edificio/representante del propietario para informar que se han realizado las reparaciones.
11. Si el contratista notifica a la NSCRSA que los problemas son elementos que no están cubiertos por la garantía, la NSCRSA se comunicará con el propietario del edificio / representante del propietario para informar sobre las condiciones encontradas y una recomendación para comunicarse con un contratista para contratar las reparaciones necesarias.

Parte 8 - Inspección de reclamos por parte de un representante de ventas

1. Después de una revisión del reclamo por parte de la NSCRSA y se determina que se necesita una inspección por parte de un representante de Mule-Hide, la NSCRSA se comunicará con el representante local de Mule-Hide para solicitar que se programe una inspección. La NSCRSA también notificará al reclamante para informarle que un representante de ventas realizará una inspección de su reclamo. La NSCRSA proporcionará al representante de ventas la información necesaria sobre el proyecto y el reclamo informado por medio de una hoja de "Informe de campo de reclamo" que explica los motivos de la inspección y toda la información necesaria para investigar el reclamo.
2. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA un representante de Mule-Hide investigará ningún reclamo sin el consentimiento previo de la NSCRSA o del Director Técnico.
3. Todos los representantes que investiguen reclamos deben completar un "Informe de campo de reclamos" y proporcionar fotos de la investigación.
4. Cualquier pregunta relacionada con las condiciones observadas en el techo debe abordarse con la NSCRSA antes de abandonar el lugar de trabajo. La NSCRSA puede requerir un muestreo del techo o una investigación adicional. Para evitar hacer un segundo viaje al sitio, el representante de ventas de Mule-Hide se comunicará con la NSCRSA antes de salir del sitio para transmitir verbalmente sus hallazgos.
5. Se requieren fotografías del techo y las condiciones en cuestión.