

POLÍTICAS DE ENTREGA

Productos SURFACE

Estimado cliente,

Con el fin de brindar un mejor servicio y garantizar una operación eficiente, le compartimos las siguientes Políticas de Entrega y Recolección de Productos SURFACE, mismas que aplican para todos nuestros almacenes

1. Documentación y confirmación de pago

El cliente deberá enviar su Orden de Compra (OC) y comprobante de pago por correo electrónico, con copia a los siguientes contactos: ventas2@nivelantes.com, info@nivelantes.com

Una vez confirmado el pago por el área de contabilidad, se enviará al cliente la factura correspondiente y el **CÓDIGO DE RECOLECCIÓN**. Sin dicho código no será posible realizar la entrega del material

2. Citas para recolección

Todas las entregas se realizan únicamente con cita previa, la cual deberá ser agendada con el encargado del almacén.

Los datos de contacto serán enviados previamente por correo electrónico

Política de programación de citas:

- Las solicitudes de cita realizadas antes de las 12:00 p.m. podrán ser programadas el mismo día a partir de las 3:00 p.m., siempre sujetas a la disponibilidad de material y capacidad operativa del almacén
- Las solicitudes de cita realizadas después de las 12:00 p.m. serán agendadas a partir del siguiente día hábil, de acuerdo con la disponibilidad del almacén

Las citas no implican surtido inmediato del material.

TECNODRY se reserva el derecho de confirmar, ajustar o reprogramar las citas con base en inventario, carga operativa y logística del almacén

3. Puntualidad y tolerancia

El cliente contará con una tolerancia máxima de 15 minutos para presentarse a la cita programada

En caso de retraso, deberá notificar al encargado del almacén por lo menos 15 minutos previo a la hora pactada. En este caso, se otorgará una tolerancia adicional de hasta 1 hora para la recolección

Si el cliente no se presenta dentro de dicho plazo, la cita será reagendada para el siguiente día hábil o hasta contar con disponibilidad de almacén

En caso de cancelación de la cita, el cliente deberá notificarlo con al menos 24 horas de anticipación, de lo contrario, o en caso de que la cita pactada no sea atendida, se aplicará un cargo administrativo de \$1,000.00 + IVA por cada cita programada

4. Plazos de entrega

El plazo de entrega podrá ser el mismo día o al siguiente día hábil, dependiendo de la disponibilidad de material y del almacén

Para productos de fabricación especial, los tiempos de entrega pueden variar según el tipo de producto o volumen solicitado. En estos casos, el cliente deberá comunicarse directamente con su vendedor para confirmar la fecha de recolección

5. Compras mínimas y cargos administrativos

En compras menores a \$5,000.00 + IVA, se aplicará un cargo administrativo de \$500.00 + IVA

6. Entregas parciales

No se realizan entregas parciales

El cliente deberá presentarse con un transporte con capacidad suficiente para la totalidad del pedido

7. Almacenaje

A partir del día siguiente a la confirmación del pago, si el pedido no es recolectado dentro de un plazo de 3 días hábiles, se generará un cargo por almacenaje equivalente al 1.5 % del valor del pedido por cada día natural

SURFACE™

by tecnodry



www.nivelantes.com
PROFESSIONAL FLOORING SOLUTIONS

8. Logística de almacén externo

Debido a que algunos de nuestros productos se manejan a través de almacenes externos, los tiempos de espera durante la recolección pueden variar. En todo momento se buscará que el tiempo de atención sea el menor posible

9. Carga de material

El material será cargado mediante montacargas bajo las siguientes condiciones:

- En compras de tarima completa, el material será cargado directamente al transporte del cliente
- En compras a granel, el material será entregado a pie de camioneta y deberá ser cargado por el cliente

10. Tarimas

A partir del 01 de febrero 2026 todas las tarimas de madera serán facturadas a precio de 350.00 Pesos + IVA

La devolución de esas tarimas por parte del cliente dará lugar a la emisión de una nota de crédito, únicamente cuando se cumple con las siguientes condiciones:

- Buen estado general
- Sin humedad ni exposición al agua
- Sin roturas ni daño estructural
- Sin reparaciones o modificaciones

Nuestras tarimas llevarán una marca distintiva (nuestro logo), únicamente podemos aceptar esas de regreso

Las tarimas que no cumplan con estos requisitos no serán aceptadas

Por cada tarima aceptada se emitirá una nota de crédito por \$250.00 Pesos por pieza, aplicable a compras futuras

Esta disposición es de aplicación general para todos los clientes

11. Horarios de entrega

Las entregas se realizan exclusivamente dentro de los horarios establecidos en cada almacén correspondiente

12. Disponibilidad por almacén

En caso de no contar con existencia de alguno de nuestros productos en el almacén deseado, el cliente podrá realizar la compra en cualquier almacén de su elección, de acuerdo con nuestras existencias y al precio correspondiente a dicho almacén

Los costos, cargos y responsabilidades del flete correrán por cuenta del cliente

13. Manejo y transporte del material

En ningún momento nuestros productos deberán estar en contacto con humedad. Se recomienda transportar el material exclusivamente en camionetas cerradas o unidades que garanticen su protección total contra lluvia, humedad ambiental o filtraciones

TECNODRY no podrá ofrecer garantía alguna sobre productos que presenten indicios de haber sido mojados, tales como mortero endurecido, formación de grumos o aglomeraciones tipo piedra, o cualquier otra evidencia de deterioro por humedad

Nuestras instalaciones están diseñadas para mantener el material en perfecto estado, en un ambiente seco, controlado y debidamente preservado. A partir de la recolección, la responsabilidad del manejo y transporte del material recae en el cliente

HORARIOS

TresGuerras / Tultitlán
lunes-viernes 9:00 a 18:00 hrs
sábado 9:00 a 13:00 hrs

Planta Apaxco
lunes-viernes 8:00 a 17:00 hrs

Planta Escobedo, NL
lunes-viernes 8:00 a 17:30 hrs
sábado 8:00 a 13:00 hrs

TECNODRY SA DE CV