



## Política Entrega de Producto.

Código: PLC-ALM-02

Versión: 01

Vigente a partir: 30/11/2020

Página: 1 de 4

### Política de Entrega de Producto.

La aceptación irrevocable de la presente Política por el Canal/Cliente se producirá mediante: **Política de Entrega de Producto de Tecnología Especializada Asociada De México, S.A. de C.V., (TEAM).**

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de Entrega de los productos de **TEAM**. Le informamos que nuestra Política de Entrega de Producto de **TEAM**, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

**Dicho lo anterior es importante cumplir con las siguientes normativas que TEAM establece:**

#### TRANSPORTE TEAM

##### Para Canales y Usuario final

**Punto 1:** El Canal/Cliente deberá brindar la siguiente información a su Ejecutivo de Ventas **TEAM**:

- Razón social y/o nombre de quien recibe.
- Dirección completa de entrega (Calle, No. interno y externo, CP, Colonia, Alcaldía y/o Municipio y referencias (Entre calles, color de fachada).
- Teléfono de contacto (Mínimo dos).
- Horarios de recibo del Canal/Cliente.
- Si requiere remisión de entrega
- Si cambia el domicilio para entregas parciales
- En caso de requerir maniobra es importante comunicárselo a su Ejecutivo de Ventas de **TEAM** especificando:
  - ✓ No. de pisos.
  - ✓ Si cuenta con elevador de carga o sería por escaleras.
  - ✓ Si cuenta con zona de descarga.
  - ✓ Deberán tomar en cuenta las dimensiones del lugar para la entrega y/o acceso del producto.

**Punto 2:** Las entregas de producto son de lunes a viernes en un horario 9:30 am a 6:30 pm.

**Punto 3:** Las ordenes que hayan sido liberadas en un horario de 9:00 am a 1:00 pm, serán entregadas en el horario vespertino de 2:30 pm a 6:30 pm.

Las ordenes que hayan sido liberadas en un horario de 1:30 pm a 6:00 pm serán entregas al siguiente día hábil en horario de 9:30 am a 1:30 pm.

**Punto 4:** Se actuará conforme a la programación de las rutas previamente establecidas por **TEAM** y conforme a los siguientes criterios:

- El transporte solo esperará 15 minutos para ser atendido y en caso de no tener repuesta se programará para el día siguiente.
- En caso de que la entrega no sea recibida por la persona que indico el Canal/Cliente, se hará una entrega posterior la cual implica un segundo flete; este gasto se deberá absorber por el Canal/Cliente, se le cobrará con una nueva factura.
- Las entregas se realizarán en planta baja y a pie de camión. En caso de requerir maniobra ésta se deberá cotizar previamente. No se hacen descargas en vía pública.
- La dirección de entrega que se tomará como válida será la registrada en la Orden de Venta bajo previa indicación del Canal/Cliente. No se realizarán modificaciones una vez facturada la orden.
- Las entregas mayores a 1 Tonelada deberán ser cotizadas directamente con su Ejecutivo de Ventas de **TEAM**.

Este documento es propiedad de TEAM y no está permitida la reproducción total o parcial por ningún medio, sin la previa autorización de Dirección General.



## Política Entrega de Producto.

Código: PLC-ALM-02

Versión: 01

Vigente a partir: 30/11/2020

Página: 2 de 4

- En caso de que la Orden de Venta excedan los 2 millones de pesos se agregará un costo por concepto de custodia.
- Para entregas parciales: Si existen cambios en la dirección de entrega, estos deberán ser notificados a su Ejecutivo de Ventas de **TEAM**.
- En caso de que por causas fortuitas o ajenas a **TEAM** no se pueda realizar la entrega del producto al cliente, este será notificado por **TEAM** al Canal/Cliente, indicándole las causas por las que no se efectuó dicha entrega y la reprogramación.
- Las entregas a corporativos o de gobierno deberán tener los accesos listos o requisitos solicitados.

**Punto 5:** Los requerimientos obligatorios que el Canal/Cliente deberá entregar y/o proporcionar cuando reciba el producto físico deberán ser:

### Canales:

- Nombre, firma, fecha y la leyenda “Recibido completo y en buen estado” en la factura o remisión.
- Sello de la empresa.
- Copia de la **Identificación Oficial** de la persona autorizada que está recibiendo el producto.

### Usuarios finales:

- Nombre, firma, fecha y la leyenda “Recibido completo y en buen estado” en la factura o remisión.
- Colocar sello de la empresa (en caso de que aplique).
- Copia de la **Identificación Oficial** de la persona autorizada que está recibiendo el producto.

**Punto 6:** Por disposiciones de seguridad todas las entregas en las siguientes delegaciones y municipios no se realizarán en ruta vespertina:

**Zona Metropolitana:** Nezahualcóyotl, Chalco, Chimalhuacán, Iztapalapa, La Paz, Tláhuac, Xochimilco, Ixtapaluca, Milpa Alta, Valle de Chalco, Ecatepec, y Tecámac.

**Envíos Foráneos:** Toluca, Pachuca, Cuernavaca, Puebla, Estado de México y Querétaro.

**Punto 7:** En caso de que el paquete presente anomalías o no se encuentre completo deberá firmar de recibido haciendo las observaciones pertinentes o existe la posibilidad de rechazar la entrega; según lo convenga el canal.

## PAQUETERÍAS

### Para Canales y usuario final

**Punto 8:** Las garantías para la entrega de los paquetes serán de: 9:00 am a 6:00 pm.

**Punto 9:** Toda orden de venta que sea liberada por **TEAM** entre las 9:00 am y 2:00 pm se embarcará por la tarde del mismo día (hora del centro).

Toda orden de venta que sea liberada por **TEAM** entre las 2:01 pm y 6:00 pm se embarcará hasta el día siguiente (hora del centro).

**Punto 10:** Para hacer valida la garantía de entrega, se deberá verificar los **requisitos obligatorios mencionados en el punto 1 en esta política** antes de comprometer el embarque:

- La ruta, la frecuencia y si existe reexpedición, así como, ocurre forzosa.
- Que la dirección de entrega cuente con las mayores referencias de ubicación, así como, el teléfono del contacto.



## Política Entrega de Producto.

**Código:** PLC-ALM-02

**Versión:** 01

**Vigente a partir:** 30/11/2020

**Página:** 3 de 4

**Punto 11:** Si tu entrega se encuentra en “zonas extendidas” esto representará un incremento de 3 a 7 días para la entrega de los embarques quedando invalidada la garantía de entrega de acuerdo con la paquetería seleccionada.

**Punto 12:** Si el Canal/Cliente decidiera cambiar el destino de entrega después de realizado el embarque, se tendrá que generar una nueva guía de entrega cuyo costo deberá de ser absorbido por el mismo Canal/Cliente.

**Punto 13:** El Canal/Cliente deberá firmar de conformidad la guía una vez recibido el paquete de acuerdo con lo siguiente:

- No presenta daños estéticos el paquete o tarima
- El embalaje del paquete o tarima no presenta alguna manipulación.
- La cantidad de productos coincide con la factura y/o remisión.

**Punto 14:** En caso de que el paquete presente anomalías o no se encuentre completo deberá firmar de recibido haciendo las observaciones pertinentes en la guía o existe la posibilidad de rechazar la entrega; según lo convenga el Canal/Cliente.

**Punto 15:** El Canal/Cliente contará con un plazo máximo de 5 días a partir de la recepción del producto para comunicar por escrito a su Ejecutivo de Ventas de **TEAM** las **anomalías** con el fin de solicitar una devolución. Consultar Política de Devolución de Producto.

### CANAL / CLIENTE RECOGE

**Punto 16:** El horario para la entrega de producto en nuestros almacenes es de 9:00 am a 6:00 pm.

**Punto 17:** El Canal/Cliente deberá presentar la siguiente información:

- Numero de Orden de Venta o Factura.
- Identificación Oficial.
- Nombre de empresa a la que pertenece.

**Punto 18:** El Canal/Cliente deberá firmar de conformidad una vez recibido el producto de acuerdo con lo siguiente:

- No presenta daños estéticos el paquete o tarima
- El embalaje del paquete o tarima no presenta alguna manipulación.
- La cantidad de productos coincide con la factura y/o remisión.

**Punto 19:** En caso de que el paquete presente anomalías o no se encuentre completo deberá firmar de recibido haciendo las observaciones pertinentes o existe la posibilidad de rechazar la entrega; según lo convenga el canal.

### REGLAS GENERALES

**Punto 20:** El Canal/Cliente debe brindar todas las facilidades para las entregas a usuarios finales, así como, dar el seguimiento correspondiente.

**Punto 21:** El Canal/Cliente debe ser consiente y responsable de los datos que proporcione para las entregas, por ello siempre es importante proporcionar referencias, observaciones, etc.

**Punto 22:** El canal tiene hasta 5 días para notificar a su Ejecutivo de Ventas **TEAM** cualquier reclamación en caso de que algún producto no se encuentre en buen estado físico de acuerdo con la política de Devolución de Producto; después de este tiempo no procede ninguna reclamación



## Política Entrega de Producto.

**Código:** PLC-ALM-02

**Versión:** 01

**Vigente a partir:** 30/11/2020

**Página:** 4 de 4

**Punto 23:** Los proyectos y/o productos de sobre pedidos deben ser facturados y egresados del almacén de **TEAM** máximo al tercer día, en caso contrario, empieza generar cobro de estadía en el almacén; mismo que será facturado al Canal/Cliente.

Si el Proyecto requiere el servicio de almacenamiento, se deberá notificar al Ejecutivo de Ventas de **TEAM** con cuatro días de anticipación.

El Canal/Cliente deberá indicar si la entrega es parcial y excede de 3 días, para considerar el costo extra de almacenamiento.

### **CENTRO DE CONFIGURACIONES / MESA DE CONFIGURACIONES / LABORATORIO**

**Punto 24:** Cuando algún Canal/Cliente requiera hacer uso del Centro de Configuraciones deberá realizar la solicitud mediante un correo electrónico a su Ejecutivo de Ventas de **TEAM** bajo el subject: "Centro de Configuraciones", brindando la siguiente información:

- Nombre de las personas que ingresarán, deberán contar con identificación oficial.
- Si ingresaran con algún vehículo para que se les otorgue el acceso.
- En caso de ingresar equipos o material externo a **TEAM**, deberán proporcionar número de parte y seriales.
- Indicar la fecha y los días en que se hará uso del Centro de Configuraciones.

**Punto 25:** Para solicitudes urgentes donde el Canal/Cliente requiera del Centro de Configuraciones para el día siguiente; se deberá realizar la solicitud a más tardar a las 3:00 p.m.

En caso de que la solicitud sea recibida después de las 3:00 p.m., se atenderá al día hábil siguiente.

**Punto 26:** La disponibilidad del Centro de Configuraciones será de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.