



Política Externa Entrega de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-OP-PL-04

Vigente a partir: 07-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 1 de 4

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

El presente documento tiene como objetivo establecer la Política 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 1:30 pm, serán entregadas en el horario vespertino de 2:30 pm a 7:30 pm.

***Las ordenes que hayan sido liberadas** en un horario de 1:31 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**.
- En caso de que la **Orden de Venta excedan los 2 millones de pesos** se agregará un costo por concepto de custodia.



Política Externa Entrega de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-OP-PL-04

Vigente a partir: 07-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 2 de 4

- 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 (vigente)** 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 (vigente)** 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.

PAQUETERÍA.

Para canales y usuario final:

Punto 1. Las **garantías para la entrega de los paquetes** serán de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Punto 2. Toda **orden de venta que sea liberada** por TEAM entre las 9:00 am y 2:30 pm se embarcará por la tarde del mismo día (hora del centro).

*Toda **orden de venta que sea liberada** por TEAM entre las 2:31 pm y 6:00 pm se embarcará hasta el día siguiente (hora del centro).

Punto 3. Para hacer válida 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 Externa Entrega de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-OP-PL-04

Vigente a partir: 07-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 3 de 4

Punto 4. Si tu entrega se encuentra en **“zonas extendidas”** esto representará un incremento de 5 a 8 días para la entrega de los embarques quedando invalidada la garantía de entrega de acuerdo con la paquetería seleccionada.

Punto 5. 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 6. 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 7. 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 8. El Canal/Cliente contará con un **plazo máximo de 48 horas 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.

Punto 7. En caso de existir diferentes puntos de entrega para un pedido se deberá de **generar una Orden de Venta por cada destino**.

CANAL / CLIENTE RECOGE:

Punto 1. El **horario para la entrega de producto** en nuestros almacenes es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Punto 2. 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 3. 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 4. 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.

GENERALIDADES

Punto 1. El Canal/Cliente debe brindar todas las facilidades para las entregas a usuarios finales, así como, dar el seguimiento correspondiente.



Política Externa Entrega de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-OP-PL-04

Vigente a partir: 07-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 4 de 4

Punto 2. 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 3. El canal tiene 48 horas máximo 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.

Punto 4. 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, indicando si la entrega es parcial y excede de cuatro días, para considerar el costo extra de almacenamiento.

1. Anexos

Política Externa Entrega de Producto.		
No.	Descripción SLA's	SLA's (tiempo)
Transporte Team		
1	Entrega de Productos al Canal/Cliente.	Lunes a viernes de 9:00 am a 6:30 pm.
2	Entrega de Órdenes liberadas en un horario de 9:00 am a 1:30 pm.	Mismo día de 2:30 pm a 7:30 pm.
3	Entrega de Órdenes liberadas en un horario de 1:31 pm a 6:00 pm.	Al siguiente día hábil de 9:00 am a 1:30 pm.
4	Tiempo de espera del transporte para ser atendido por el Canal/Cliente.	15 minutos.
Paquetería		
5	Garantía para la entrega de paquetería.	Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.
6	Envío de paquetería con Orden de Venta liberada entre 9:00 am y 2:30 pm.	Mismo día.
7	Envío de paquetería con Orden de Venta liberada entre 2:31 pm y 6:00 pm.	Al siguiente día.
8	Tiempo de entrega: Guía al día siguiente.	24 horas.
9	Tiempo de entrega: Guía terrestre (dependiendo el C.P.).	24 a 72 horas.
10	Entrega de paquetes en "zonas extendidas" con Garantía terrestre.	5 a 8 días.
11	Recolección de producto en CEDIS TEAM.	Lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm.
Generalidades		
12	Notificación para emitir una reclamación por producto incompleto o daños en el empaque. IMPORTANTE: Documentación completa (evidencias fotográficas o video de recepción) del Canal/Cliente. Para cualquier daño interno o del sistema aplica la Política de DOA.	48 horas máximo. A partir de que el Cliente recibe el producto.
13	Horario para entrega de producto en nuestros almacenes.	Lunes a viernes de 9:00 a 6:00 pm.
14	Facturación de Productos de sobre pedidos del almacén TEAM.	No mayor a 3 días.
15	Notificación para proyectos que requieran servicio de almacenamiento.	4 días de anticipación.