



## POLÍTICAS DE ENTREGA DE COLCHONES NIKKEN

**Importante:** Al momento de generar su compra, brinde toda la información necesaria para el buen desarrollo de la entrega: Nombre del destinatario, dirección completa, código postal, referencias, entre calles, teléfono de contacto, etc.

- 1** Los envíos en CDMX y EDOMEX pueden realizarse por medio del **Staff de entregas NIKKEN** o por **paquetería externa**, lo cual será definido por la empresa.
- 2** La entrega por el Staff de **NIKKEN** se llevará a cabo de acuerdo a la programación disponible y la accesibilidad del destino.
- 3** El Staff de **NIKKEN** realizará una llamada para confirmar la fecha de entrega, así como, brindar información relevante para recibir su Colchón. Nuestros envíos se realizan en horario abierto de Lun. a Vie. de 9.00 am a 6.00 pm. En ningún caso podrá establecerse un horario fijo.
- 4** El Staff de **NIKKEN** siempre se identificará con credenciales vigentes de la compañía al momento de la entrega. Asimismo, le será solicitado a la persona que reciba el Colchón, una identificación oficial con fotografía (INE, IFE, Pasaporte, Licencia de conducir, etc) por lo que le pedimos tener este documento a la mano.
- 5** Antes de recibir su Colchón, le recomendamos verificar las medidas del producto para garantizar el acceso a su domicilio, así como, **despejar el exterior** de su inmueble para evitar ocasionar daños. El Staff de **NIKKEN**, quien realiza las entregas, no está autorizado para realizar maniobras especiales, instalar el Colchón, retirar puertas, volar mercancía, etc.
- 6** El Staff de **NIKKEN** tiene estrictamente prohibido ingresar al interior del inmueble, por lo cual, todas las entregas se realizan a pie de puerta de la entrada principal del domicilio, incluyendo edificios, siempre y cuando las escaleras sean amplias o el domicilio cuente con elevador de carga. De lo contrario, el Colchón se entregará en recepción o a pie de calle.
- 7** El Staff de **NIKKEN** no está autorizado para aceptar propinas ni obsequios por las entregas.
- 8** Al recibir su paquete, le recomendamos revisar que no presente ningún defecto o alteración, de ser así, le pedimos no recibirlo y levantar su reporte de inmediato al siguiente mail, adjuntando evidencia fotográfica del daño o defecto **"máximo 24 hrs posteriores a la entrega"**: **aclaramentenvios.mex@nikkenservices.com** o bien, comuníquese a **Servicio al Cliente de NIKKEN**, vía telefónica al: **55 5864 9070** ó WhatsApp: **+521 55 3058 9489** con su número de orden o factura, ¡**con gusto le atenderemos!**



## POLÍTICAS DE ENTREGA DE COLCHONES-PAQUETERÍA EXTERNA

**Importante:** Al momento de generar su compra, brinde toda la información necesaria para el buen desarrollo de la entrega: Nombre del destinatario, dirección completa, código postal, referencias, entre calles, teléfono de contacto, etc.

**1** Los envíos por Paquetería externa se realizan dentro de la República Mexicana con base a la cobertura, de acuerdo con el Código Postal.

**2** La programación de la entrega se definirá en función de la logística de la paquetería externa, debido a esto, **NIKKEN** no podrá establecer en ningún caso un horario fijo.

**3** La paquetería tendrá la obligación de realizar la entrega de su Colchón hasta un máximo de 2 ocasiones en el domicilio señalado por el cliente. Si el producto no pudiera ser entregado al destinatario, por motivos imputables al destinatario, éste quedará a disposición de la paquetería o será devuelto a **NIKKEN**.

**4** El personal de la paquetería se identificará con credenciales de la compañía al momento de la entrega. Asimismo, le será solicitado a la persona que reciba el Colchón, una identificación oficial con fotografía (INE, IFE, Pasaporte, Licencia de conducir, etc) por lo que le pedimos tener este documento a la mano.

**5** De acuerdo al protocolo de la Paquetería, se le entregará su Colchón a pie de calle, por lo cual deberá asegurarse de que no haya ningún problema para que la unidad de reparto acceda hasta la entrada principal de su domicilio. No se incluye ningún otro servicio de traslado del producto ni maniobras especiales, instalar el Colchón, retirar puertas, volar mercancía, etc.

**6** El personal de reparto de la paquetería no está autorizado para aceptar propinas ni obsequios por las entregas.

**7** Procedimiento de Reclamación. Al momento de que la paquetería realice la entrega del Colchón, el cliente se obliga a revisarlo y verificar que no exista alguna anomalía. En caso de detectar algún daño en el empaque, el cliente podrá reportar esta situación por escrito, anotando las observaciones en la guía correspondiente a las anomalías detectadas y tomar foto del daño y reporte levantado **\*máximo 24 hrs. posteriores a la entrega**; si el repartidor no permite que se pongan dichas observaciones, le pedimos que rechace la entrega del Colchón y levantar su reporte de inmediato al siguiente mail, adjuntando evidencia fotográfica del daño o defecto: **aclaracionenvios.mex@nikkenservices.com** o bien, comuníquese a **Servicio al Cliente de NIKKEN**, vía telefónica al: **55 5864 9070** ó WhatsApp: **+521 55 3058 9489** con su número de orden o factura, **¡con gusto le atenderemos!**