

# POLÍTICAS DE ENTREGA DE COLCHONES

**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: [aclaracionenvios.mex@nikkenservices.com](mailto: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!

# 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; 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](mailto: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!