

En **Silver Tech de México S.A. de C.V.** trabajamos con empresas de mensajería y paquetería confiables para asegurar que las entregas de nuestros productos se hagan en tiempo y forma, buscando que siempre lleguen a su destino en las mejores condiciones. Sin embargo, estamos conscientes que existen factores externos fuera de nuestro control durante el proceso de envío. Por esta razón, se establecen las siguientes políticas de entrega de mercancía:

1. Es responsabilidad del Cliente:

Compartir y confirmar la siguiente información cada que se realice una Orden de Compra:

- Datos fiscales correctos (Razón social, RFC, domicilio fiscal, uso de CFDI, forma de pago y método de pago)
- Dirección de entrega en caso de ser distinto al domicilio fiscal (incluyendo: calle, número, colonia, CP, referencia entre que calles se encuentra el domicilio).
- Indicar nombre y teléfono del responsable de recibir el paquete.
- Indicar horarios y días de recepción del paquete.

2. Es responsabilidad de **Silver Tech de México S.A. de C.V.**

- Procesar y despachar los pedidos dentro del plazo acordado con cada cliente (En caso de alguna duda, confirmarlo con el área comercial).
- Enviar la guía y evidencia del embarque del paquete al responsable indicado por el cliente.
- Dar seguimiento del envío con la guía proporcionada hasta la recepción de este por parte del cliente.

3. Retrasos en la Entrega del envío

- **Silver Tech de México S.A. de C.V.** brindará asistencia en caso de retrasos con el envío, sin embargo, no es responsable por demoras causadas por la paquetería.
- Los tiempos de entrega son estimados y pueden variar por causas ajenas a **Silver Tech de México S.A. de C.V.**, como retrasos en la aduana, afectaciones climáticas, huelgas o problemas logísticos del transportista, entre otros.

4. Pérdida o Robo del Paquete

Si el paquete se pierde o es robado durante el tránsito:

- **Silver Tech de México S.A. de C.V.** presentará de manera inmediata un reclamo directamente con la empresa de mensajería/paquetería
- Se dará el seguimiento correspondiente hasta recuperar el paquete o recibir un reembolso por parte de la paquetería.

5. Daños en el Paquete Durante el Envío

- En caso de que el empaque, el producto y/o en su caso el pallet llegue dañado, el cliente deberá dejar por escrito en la guía de recepción los daños visibles en el paquete, así como tomar y enviar fotografías tanto de la guía con el reporte como de la mercancía (aun estando

el personal de la empresa de mensajería/paquetería presente) y notificarlo de inmediato a **Silver Tech de México S.A. de C.V.** para iniciar el proceso de reclamación.

- En caso de no recibir la evidencia del daño oportunamente, **Silver Tech de México S.A. de C.V.** no podrá hacerse responsable por las afectaciones que pueda tener el paquete/mercancía.

6. Problemas con la Aduana

- En el caso de envíos internacionales, el cliente es responsable de realizar el proceso de exportación/importación del producto (Incoterm EXWorks), por lo que **Silver Tech de México S.A. de C.V.** no asume responsabilidad alguna sobre la mercancía desde el momento en el que la misma es entregada dentro de sus instalaciones al personal del transporte de recolección contratada por el cliente.
- La mercancía es responsabilidad del cliente durante todas las etapas de los procesos aduaneros.
- **Silver Tech de México S.A. de C.V.** tendrá disponibilidad para proporcionar cualquier información/documentación adicional a la previamente entregada al cliente y que sea solicitada durante el proceso aduanal de exportación/importación.

7. Devoluciones y Rechazo de Entrega

- En el caso de que el cliente decida devolver la mercancía deberá primero notificar a **Silver Tech de México S.A. de C.V.** para indicar la causa del rechazo/devolución y establecer los acuerdos y pasos a seguir para que surta efectos la devolución. Toda mercancía sujeta a devolución deberá estar en su empaque original, sin daño en el mismo ni señales de haber sido abierto y/o alterado previamente.
- Si un paquete es devuelto a **Silver Tech de México S.A. de C.V.**, y no es notificado en tiempo y forma, no procederá su devolución.

Silver Tech de México S.A. de C.V. a través de su área comercial evaluará cada caso particular fuera de estos lineamientos y brindará la mejor solución posible para mantener una cordial relación con sus clientes.