

LECCO

POLITICA DE RECOGIDA EN CEDI Y TRANSPORTE DE PRODUCTO CANAL DISTRIBUCIÓN (Solo aplica si ha adquirido el servicio de transporte con el canal Distribuidor)

El Canal Distribución de **TODACO S.A.S** establece los siguientes términos y condiciones para la prestación del servicio de Recogida en nuestros Centros de Distribución, Transporte de productos a través de nuestra flota de transportes y operador logístico Serviya.

El acuerdo de transporte contempla las siguientes condiciones de entrega:

I. ENTREGA RECOGIENDO EN NUESTRO CEDI FUNZA O CEDI CALLE 80

El cliente cuenta con dos opciones para retiro de mercancía: CEDI FUNZA (Parque Industrial San Diego bodega #8) ubicado en el municipio de Funza – Cundinamarca o CEDI CALLE 80 ubicado en la calle 80 no. 28 – 33 en Bogotá D.C. Para el ingreso Seguro al Parque Industrial San Diego y entrega en la calle 80 el cliente debe enviar por correo electrónico el día anterior a la entrega lo siguiente:

- a) Datos: Nombres y apellidos completos, número de cédula de quien retira la mercancía y Número de placa del vehículo.
- b) La persona que emite el correo de autorización debe estar relacionada en el Registro de Clientes (Si proviene de otro correo no será válida la autorización).
- c) No se entregarán productos a un tercero sin la autorización del titular o por otros medios de comunicación como WhatsApp, llamada telefónica o correos personales no registrados.
- d) Los correos de autorización recibidos el mismo día del retiro de la mercancía o modificaciones de los datos de quién retira pueden ocasionar hasta 2 horas de espera en la puerta del centro logístico.
- e) El alistamiento de la mercancía inicia apenas se registre la llegada a nuestros Centros Logísticos y puede tardar entre 20 y 90 minutos dependiendo de la cantidad de productos y vehículos que estén cargando producto.
- f) Nuestro personal de logística le entregará y cargará únicamente a la persona y vehículo autorizados de acuerdo a la información remitida al Parque Industrial San Diego o CEDI calle 80.
- g) Horarios de Recogida en nuestros Centros Logísticos según Peso:

FUNZA	8:30 AM – 3:00PM	0 – 10,000 KILOS
CALLE 80	9:00 AM – 4:00 PM	0 – 10,000 KILOS
CALLE 80	9:00 AM – 6:00 PM	0– 2,000 KILOS

- h) Es importante tener en cuenta que los pedidos superiores a 10.000Kg, se deben programar con el área de logística **TODACO S.A.S** con 48 horas de anticipación.

CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO POSVENTA

✉ solucionalccliente@lecco.com.co

☎ 601 630 8000 OP. 4

📞 318 596 8272

🌐 lecco.com.co

@ViveLecco   

LECCO

II. ENTREGA CON FLOTA DE TRANSPORTE DE TODACO SAS (Bogotá y Sabana) Y OPERADOR LOGÍSTICO SERVIYA:

1. La entrega del producto se realizará en la dirección registrada en nuestro sistema, cualquier cambio de dirección de entrega el cliente deberá enviar una carta y/o correo electrónico autorizando y confirmando la nueva dirección de entrega a fin de no generar contratiempos, sobre costos, novedades o pérdida del producto.

2. Cuando nuestra flota de transporte realiza la entrega directamente al cliente, se debe tener en cuenta que los vehículos, cuentan con doble llanta en el eje trasero, además de ello cuentan con una dimensión promedio de 3 metros de alto, 3 metros de ancho y 7 metros de largo, con pesos que oscilan entre 2 y 8 toneladas brutas; se debe garantizar mínimo un margen de maniobra para los vehículos de 3 metros cuadrados (mts²) alrededor para facilitar el descargue.

El cliente debe garantizar que este tipo de vehículos requiere estas características mínimas para realizar la entrega en el lugar pactado, por lo tanto, se debe tramitar los permisos necesarios y validar los accesos a bodegas y vías.

3. El cliente debe garantizar espacios seguros y despejados para la movilización del personal y de vehículos de **TODACO S.A.S** u Operador Logístico Serviya, antes y durante la entrega de los productos; esto contempla vías de acceso y tránsito, condiciones seguras de las escaleras, superficies no resbaladizas, superficies estables y que soporten el trasiego de materiales, espacios sin caída a diferente nivel, puertas o entradas con suficiente espacio de maniobra del personal con el producto y/o vehículo.

4. En caso de que el lugar presente pendientes (rampas) que deban ser utilizadas para la entrega de los productos, estas no deben superar el 10% de inclinación para los vehículos y el 3% para carretillas manuales.

5. Los espacios donde transitará el personal de descargue y sus herramientas (carretillas manuales) debe contar con fácil movilidad, es decir que no debe contemplar: Escalones, terreno con depresiones u ondulaciones, huecos y obstáculos.

6. Las vías en locaciones rurales deben garantizar el acceso seguro evitando el riesgo a la integridad de las personas, los vehículos y la carga (terrenos fangosos, arenas movedizas, cunetas, terrenos desnivelados, vías estrechas, desiguales o cualquier otro terreno o superficie donde exista el riesgo).

7. No está permitido realizar la entrega de productos a través de fachadas internas o externas, ventanas, aberturas en muros y balcones en cualquier tipo de instalación.

8. Ningún trabajador del operador logístico de **TODACO S.A.S** o Serviya está autorizado ni capacitado para mover enseres o activos de propiedad del cliente, **TODACO S.A.S** no se hace responsable de ningún daño ocasionado en una actividad fuera de lo contemplado en la entrega de producto.

9. El personal de logística de **TODACO S.A.S** o del operador Logístico Serviya no está autorizado para subir material a ningún piso, mezanine o cualquier recorrido que implique subir escaleras o en ascensor.

CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO POSVENTA

✉ solucionacionalcliente@lecco.com.co

☎ 601 630 8000 OP. 4

📞 318 596 8272

🌐 lecco.com.co

@ViveLecco   

LECCO

10. Todas las entregas con logística de **TODACO S.A.S** o del operador Logístico Serviya, incluyen el servicio de descargue y se realizará únicamente en el primer piso (a nivel de la calzada vehicular) y a una distancia máxima de 50 metros desde el punto donde pueda estacionar el camión y/o hasta donde se encuentre un obstáculo que impida el tránsito de la carretilla manual o del mismo personal.
11. El personal de logística **TODACO S.A.S** o del operador Logístico Serviya no está autorizado para realizar arrumes y/o estibar el producto en las instalaciones del cliente.
12. El personal de logística **TODACO S.A.S** o del operador Logístico Serviya no está autorizado para recibir dinero o negociar la subida o desplazamientos adicionales de materiales, tampoco está autorizado para recibir y/o manipular llaves de acceso a ningún inmueble, Canal Distribución no se hace responsable por situaciones que afecten al cliente.
13. **TODACO S.A.S** no se responsabiliza por los acuerdos verbales o escritos entre los clientes y el personal logístico responsable de la entrega de los productos adquiridos (conductores y auxiliares logísticos de la empresa **TODACO S.A.S** O Serviya), posteriores a la confirmación de las condiciones de entrega.
14. Los tiempos de entrega de producto Bogotá y Sabana que son los municipios circunvecinos (Chía, Cajicá, Zipaquirá, Nemocón, Cota, Sopó, Tenjo, Tabio, Madrid, Mosquera, Funza, La Calera, Ubaté, Tocancipá, Gachancipá, Soacha, Sibaté, Guasca), es de 24 horas hábiles después de la facturación del pedido y los tiempos de entrega en municipios no mencionados anteriormente serán notificados por el ejecutivo comercial del canal confirmado su fecha de salida y posible fecha de entrega.
15. En caso de presentarse alguna modificación por fuerza mayor que impida la entrega de los productos en los tiempos acordados, se realizará la reprogramación y se informará telefónicamente con el cliente informando las novedades presentadas.
16. Si no se puede realizar la entrega en el horario convenido por causas atribuibles al cliente, la entrega podrá reprogramarse, pero el cliente asumirá sobre costos asociados por la espera.
17. En el momento de recibir el (los) producto(s) (menos de 1 tonelada), el cliente verificará el producto comprado teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Referencia, código, lote, tono, tamaño, cantidad, buen estado y que no presente roturas o averías; en caso de ser mayor a una tonelada (1 ton.), el o los productos se entregarán sin validar por unidad solo se valida las cajas al descargar y se revisa la referencia del productos versus la factura de venta; en caso de que el cliente requiera una verificación por unidad se cobrará un valor de acuerdo a la cantidad y categoría del producto.
18. En caso de presentarse alguna novedad por calidad del producto, averías, roturas o mal despacho, esta deberá ser comunicada por el cliente al personal logístico o al operador logístico Serviya y debe ser reportada de manera escrita a través del documento con el que se efectúa la entrega. Una vez firmada la remisión / remesa se deja y reporta la novedad para posteriormente generar cambio o nota crédito de los productos. Las novedades no reportadas en el documento de entrega no podrán ser objeto de reclamación.

CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO POSVENTA

✉ solucionalcliente@lecco.com.co

☎ 601 630 8000 OP. 4

📞 318 596 8272

🌐 lecco.com.co

@ViveLecco   

LECCO

19. Si el cliente decide retractarse de la compra una vez despachada la mercancía, se descontará el doble valor del flete registrado en la factura de venta (precio de ida y vuelta del transportador).

Cualquier modificación de los datos inicialmente confirmados por el cliente deberán ser informados desde el correo que se encuentra registrado en el sistema del **TODACO S.A.S CANAL DISTRIBUCION** y dirigido al email jannethmolina@lecco.com.co, katherinepulido@lecco.com.co y copia a su ejecutivo comercial de cuenta. Tenga en cuenta que esta modificación debe ser realizada antes de ser facturado el pedido.

CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO POSVENTA

✉ solucionalciente@lecco.com.co

☎ 601 630 8000 OP. 4

📞 318 596 8272

🌐 lecco.com.co

@ViveLecco   