



## ENTREGAS A DOMICILIO

- 1.El horario establecido para la entrega de productos en Quito es de lunes a viernes de 9:30 a.m. a 4:00 p.m. y en Provincias martes y jueves de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., considerando las restricciones de cada ciudad de movilidad. Se entregará en la fecha programada y dirección indicada al momento de la compra o de acuerdo con lo acordado con tu asesor de venta.
- 2.Los costos por la entrega a domicilio serán de \$20 dentro de la ciudad y para valles, lugares periféricos tendrá un costo de \$30, en el caso de requerir un lugar de entrega diferente a los señalados consulte con su asesor de ventas el costo del despacho del producto.
- 3.Es importante que revises que la dirección de entrega y los demás datos indicados en el formato de convenio de entrega y en el correo enviado a tu asesor de ventas sean correctos, porque es la dirección a donde enviaran los productos con las condiciones acordadas.
- 4.En caso no sea la dirección correcta debes enviar un correo adjuntando su factura, e indicar la dirección actualizada a los siguientes buzones con copia a tu asesor de ventas. Hasta un día útil antes de la fecha programada, teniendo como hora máxima las 12:00 p.m.  
Quito (Bosque): [logistica.bosque@homevega.com](mailto:logistica.bosque@homevega.com)  
Quito (Tumbaco e Ibarra): [logistica.tumbaco@homevega.com](mailto:logistica.tumbaco@homevega.com)  
Quito (Chillos): [logistica.chillos@homevega.com](mailto:logistica.chillos@homevega.com)  
Guayaquil: [logisticaplaza@homevega.com](mailto:logisticaplaza@homevega.com)  
Cuenca y Loja: [logistica.cuenca@homevega.com](mailto:logistica.cuenca@homevega.com)
- 5.Nuestro servicio de transporte podrá dejar los materiales en el primer piso a nivel o desnivel incluyendo gradas y rampas; también se consideran desniveles, semisótanos y 1er sótano hasta 50 metros de distancia a partir de la puerta de la casa o entrada al módulo del condominio o edificio; siempre y cuando el camión se estacione frente a la puerta de ingreso.

Para la entrega de Tableros de Granito, Quarzo y formatos grandes se podrán dejar a una distancia no mayor de 30 metros de la puerta de entrada (sin considerar los desniveles).

A Partir del 2° piso, 2do sótano o para distancias mayores a las indicadas, se debe considerar un pago de servicio de estiba; lo cual debe coordinar con su asesor de ventas.

6. En caso de no haber definido la fecha de entrega del producto al momento de la compra y desees programar el despacho o si necesitas anular o reprogramar el despacho por favor contactarse con su asesor de ventas. Puedes anular o reprogramar el despacho hasta un día útil antes de la fecha programada, teniendo como hora máxima las 12:00 p.m. Si no lo reporta en el tiempo establecido se generan los cobros indicados en el punto 7.

7. Si no es posible realizar la entrega de los productos de acuerdo con las condiciones acordadas con su asesor de ventas se generará un cobro por gastos de doble flete y/o devolución; esto dependerá del peso y distancia de entrega (costo mínimo 15% del valor facturado).

Una vez cancelado estos gastos podrás tomar un nuevo servicio de transporte (costo adicional).

8. En caso solicites que para el despacho se deben utilizar unidades de transporte de menor tamaño a las habituales (debido a ingresos estrechos, sótanos, permisos de vías u otros) se debe considerar un cobro adicional proporcional a la cantidad de viajes adicionales, ya que se incrementaría la cantidad de despachos pequeños a realizarse.

9. La fecha límite para hacer despachos en Quito y Provincias es de 30 días calendario desde el momento que se realizó la compra; pasada esa fecha deberás tomar nuestro servicio del almacenaje, el cual tiene un costo del 2% del valor de compra por mes o fracción.

10. Tu despacho puede llegar en varios envíos: entregas desde proveedor, y entregas desde nuestro centro de Distribución.

11. Todo pedido es entregado únicamente al titular, responsable de obra o a la persona mayor de edad que se encuentre en la dirección de entrega. Dicha persona será considerada como la autorizada por el cliente para hacerse responsable de recibir los productos, completar y firmar el formato de conformidad de entrega, donde acredita haber recibido los productos completos y en buenas condiciones.

12. Al recibir el producto, debes fijarte que corresponda con tu compra y que se encuentre en buen estado antes de firmar la guía de despacho y formato de conformidad de entrega. Luego de la aceptación del despacho, Home Vega no se responsabiliza por daños físicos al producto.

En caso de disconformidad, debes rechazar el producto en el momento de la entrega e indicar tus razones, tu nombre y cedula de identidad en la guía de despacho. Debes informa a tu asesor de ventas el motivo de tu rechazo para el registro y seguimiento respectivo.

13. En caso de que el producto sea recibido por un tercero (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomo, maestro de obra, almacenero, etc.) y este dé su conformidad en la entrega del producto, entenderemos que el producto fue recibido satisfactoriamente.

14. En el caso de existir diferencias en tamaño, tono, color, diseño, pandeo o cualquier defecto visible NO INSTALE y comuníquese con nuestra Área de Servicio al Cliente; quien verificará a fin de establecer la idoneidad y calidad del producto. No se aceptarán reclamos por material instalado que presenten estas observaciones.

En caso la entrega del pedido sea en un piso distinto al primero o que la distancia sea mayor a 50 metros en el primer nivel se requiere que EL CLIENTE tome el Servicio de Estiba Estándar por tonelada y piso, cuyo precio se detalla a continuación.

### TARIFARIO SERVICIO DE ESTIBA ESTÁNDAR

Servicio de Estiba por Tonelada						
PISO						
PESO	1	2	3	4	5	Más de 5
<= 1 Tn	\$10	\$25	\$32	\$40	\$50	\$60
<= 2 Tn	\$25	\$32	\$40	\$50	\$60	\$70
<= 3 Tn	\$32	\$40	\$50	\$60	\$70	\$80
<= 5 Tn	\$40	\$50	\$60	\$70	\$80	\$100
<= 8 Tn	\$50	\$60	\$70	\$80	\$100	\$120
<= 13 Tn	\$60	\$70	\$80	\$100	\$120	\$140
<= 23 Tn	\$70	\$80	\$100	\$120	\$140	\$160
<= 30 Tn	\$80	\$100	\$120	\$140	\$160	\$250

Los precios mencionados NO INCLUYEN IMPUESTOS.