



## tramitación de pedidos

Los pedidos deben tramitarse por escrito a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC), con una anticipación mínima de 2 horas.

### Servicio de Atención al Cliente

TEL **902 321 121** FAX

[clientes.algiss@uralita.com](mailto:clientes.algiss@uralita.com)

#### Horario SAC

De Lunes a Jueves 8:30 - 18:00 hrs.

Viernes 8:30 - 14:30 hrs.

Una vez recibido el pedido se reservará el material y se comunicará al cliente el número de pedido así como la fecha de entrega del mismo.

## plazos de entrega

Los pedidos FD (Franco Destino) que se reciban antes de las 12:00 hrs. se cargarán en el día(\*).

Los pedidos FD que se reciban después de las 12:00 hrs. se cargarán al día siguiente(\*).

Los pedidos FF (Franco Fábrica) recibidos antes de las 15:00 hrs. se podrán cargar en el día (excepto viernes hasta las 13:00 hrs.)(\*).

Los pedidos FF dispondrán de un máximo de 3 días para retirar la mercancía de fábrica. Transcurrido dicho plazo se anulará el pedido.

El plazo para la instalación, movimiento o retirada de silos será como máximo de 48 horas, en las peticiones recibidas antes de las 12:00 hrs. y de 72 horas para las recibidas después de las 12:00 hrs(\*).

(\*) Excepto horarios especiales por festivos o vacaciones y materiales con plazo de suministro no estándar.

## condiciones de suministro franco destino

Las condiciones de suministro Franco Destino son exclusivas para la península. Para otros destinos consultar con el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

### MATERIAL EN SACO

#### ▪ Zonas 1 y 2 de Tarifa (ver zonas en página 10)

El suministro de camión tráiler 24T o 3 ejes 14T completo no llevará recargo alguno.

El pedido mínimo Franco Destino será de 5 palets para camión 3 ejes y 12 palets para tráiler.

En el caso de que no se completase la carga del camión se aplicarían los siguientes recargos:

	Nº palets	Recargo
Camión 24 Tn	16 a 18	<b>27 €</b>
	12 a 15	<b>78 €</b>
Camión 3 ejes	8 a 9	<b>40 €</b>
	5 a 7	<b>81 €</b>

#### ▪ Zonas 3 y 4 de Tarifa (ver zonas en página 10)

El suministro en camión tráiler 24T completo no llevará recargo alguno.

Para suministro por otros medios o cargas incompletas consultar al Servicio de Atención al Cliente (SAC).

En caso de realizar varios pedidos en el mismo día y completar un camión, sólo se cobrará el importe correspondiente al número de descargas solicitadas (ver Otros Servicios).

## condiciones de suministro franco destino

### MATERIAL A GRANEL

El suministro de cisterna completa no llevará recargo alguno.

Cisterna Grande completa: 22 Tn

Cisterna Pequeña completa: 14 Tn

Para cantidades inferiores, se aplicará un cargo de **14 €/Tn** hasta llegar a las cantidades mínimas estipuladas.

En el caso de devoluciones a fábrica de material a granel, tanto en cisterna como en silo, también se cobrará recargo de **14 €/Tn**.

### Otros servicios de silos

Instalación + Retirada **300 €/Silo**

Movimiento o Traslado **250 €/Silo**

Para material en big-bag consultar al Servicio de Atención al Cliente (SAC).

## otros servicios

### ▪ Servicio 2 descargas

Este servicio hace referencia a la solicitud de cargar en un mismo camión dos pedidos con destinos distintos. El coste se determinará en función de la distancia entre ambas descargas.

	Distancia		
	De 0 a 50 km	De 51 a 100 km	Más de 100 km
Recargo	<b>60 €</b>	<b>120 €</b>	Consultar SAC

### ▪ Servicio Presentación Especial en saco (medios palets)

Tendrá un cargo adicional del 8% sobre precio de venta del producto en formato estándar. La fabricación se realizará bajo pedido, previa consulta al Servicio de Atención al Cliente (SAC) sobre el plazo de entrega.

## devoluciones de material

No se admitirá devolución de material en saco, salvo que tenga problemas de calidad y esté autorizado según el procedimiento de reclamaciones de Algíss.

Sólo se admitirá la devolución de material a granel, cuando la diferencia entre la fecha de devolución y la fecha de la última recarga sea inferior a 8 semanas.

Los materiales a granel con problemas de calidad seguirán el procedimiento de reclamaciones de Algíss.

Pasado un plazo de 3 meses sin recargar un silo, Algíss podrá retirar el silo de las instalaciones del cliente.

## palets de madera

La devolución de palets deberá comunicarse previamente al Servicio de Atención al Cliente, tanto en los casos FF como en los FD.

No se admitirá la devolución de palets de 9 tablas.

No se abonará la devolución de palets de madera en los siguientes casos:

- Palets que no sean de Algíss o Yesos Ibéricos
- Palets que tengan algún listón roto
- Palets que tengan más de 3 tablas rotas

## reclamaciones

Cualquier reclamación deberá efectuarse dentro de los 15 días naturales siguientes a la entrega del material.

En el caso de defectos de calidad, Yesos Ibéricos S.A., previa inspección del material, se limitará a la reposición del material reconocido como defectuoso.

El plazo de resolución de reclamaciones será de 15 días.

Una vez resuelta la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente, informará por escrito de la resolución.