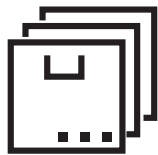


CÓMO RECIBIR UN ENVÍO

Paso 1: Verifique todas las piezas



Si faltan artículos, anótelos en la guía de carga (BOL).

1. Para artículos faltantes, el conductor de la paquetería DEBE firmar JUNTO a su nota en el BOL.
2. Continúe con la inspección.

Paso 2: Inspeccione los daños

En primer lugar, busque un indicador "Tip-N-Tell" (para envíos de unidades ensambladas) o "Drop-N-Tell" (para sistemas de ósmosis inversa comerciales). Si estos indican que el envío ha sufrido una inclinación o una caída, tome una fotografía del indicador y anótelos en la guía de embarque (BOL), asegurándose de que el conductor firme dicha anotación.



Daño visible

Escriba "Posible daño oculto" en BOL y anote el tipo de daño.

Identifique lo siguiente:

- Artículos que parecen dañados, rasgados, rotos o manipulados o que tienen un orificio de perforación.
 - Tarima rota o dañada por mal manejo.
 - Plástico de empaque roto o re-empleado con otro color
- TOME FOTOGRAFÍAS DE TODOS LOS DAÑOS.**

1. El conductor de la paquetería DEBE firmar junto a sus notas de daños.
2. Usted y el conductor firman ambas copias del BOL después de que se hayan notado todos los daños/faltantes de su orden de compra.
3. Verifique dentro de todos los paquetes y comience el proceso de reclamos dentro de los 5 días si se encuentran daños. Conserve el producto hasta que se notifique lo contrario.

Sin daño visible

Escriba sobre el BOL:

"Sujeto a inspección por daños ocultos y carga faltante".

Dibuje una línea debajo de esa declaración antes de la firma del conductor.

1. El conductor de la paquetería DEBE firmar junto a su nota de daños ocultos.
2. Usted y el conductor firman ambas copias del BOL.
3. Verifique dentro de todos los paquetes dentro de los 5 días posteriores y si se encuentran daños ocultos, comience el proceso de reclamos. Conserve el producto hasta que se notifique lo contrario.

El no anotar los artículos faltantes o dañados antes de firmar el documento de recepción (BOL) significa que ha recibido el envío en buen estado y no se harán reclamos con la compañía de envío.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

ENVÍOS ORGANIZADOS POR CANATURE WATERGROUP (CWG)

Debe informar el reclamo a un representante de servicio al cliente de CWG dentro de los 5 días posteriores a la recepción de los productos.

Necesitará:

1. Fotos de los daños
2. BOL firmado señalando daños, daños ocultos o artículos faltantes.

Las reclamaciones no reportadas con 5 días o sin la documentación anterior serán rechazadas. Conserve el producto hasta que se notifique lo contrario.

RECOLECCIÓN Y ENVÍOS NO ORGANIZADOS POR CWG

Presente su propio reclamo de carga con el transportista para los envíos que se enviaron por cobrar o donde hubiera organizado el flete. Conserve el producto hasta que se notifique lo contrario.



Canature WaterGroup Servicio al cliente

800 877 0391

customer.support@canaturewg.com

soportemexico@canaturewg.com

80155500S REV 2 2026-07-30