

DIRECTRICES DE SERVICIO

Knauf Insulation North America

Noviembre 2026

BIENVENIDA

Gracias por elegir Knauf. Con más de cuatro décadas de experiencia en el mercado del aislamiento de Norteamérica, hemos aprendido mucho de nuestros clientes. Todos los días trabajamos más duro para comprender lo que quieren, lo que podrían hacer sin ellos y lo que hace que su trabajo sea más fácil, no más difícil. Este deseo de escuchar y mejorar continuamente impulsa todos los aspectos de nuestro negocio. Así es como abordamos las asociaciones con nuestros clientes, las comunidades a las que llamamos hogar e incluso el desarrollo de productos.

¿Qué significa esto para usted como cliente? Nos impulsa crear productos que mejoren los espacios donde viven, trabajan y juegan las personas. También estamos motivados para mejorar la experiencia del cliente. Por eso hacemos un esfuerzo adicional para asegurarnos de que el trabajo se haga bien. Todo comienza con ir más allá en nuestras comunicaciones.

Estas directrices y prácticas recomendadas son el primer paso para garantizar una asociación duradera. Desde la configuración inicial de su cuenta hasta qué hacer cuando reciba su envío, hemos organizado esta guía de asociación para facilitarle la realización de negocios con Knauf. Revise detenidamente y consulte las directrices según sea necesario. Ayudan a garantizar que ofrecemos productos de la más alta calidad con los niveles de servicio más altos posibles. Si tiene alguna pregunta, hable con su Gerente de ventas del territorio de Knauf.

— Gerente de ventas del territorio

Contenido

ASOCIARSE CON USTED 3
Información de contacto 3
Configuración del nuevo cliente 4

PEDIDO 5
Cómo realizar una orden de compra 5
Cantidades de pedido y entrega 6
Plazos de entrega 6
Programación de entregas 7
Cambios en los pedidos 7

ENVÍO 8
Optimización del remolque y Solicitudes de transporte 8
Envíos divididos de carga completa de camión 8
Tarifas de carga y combustible 9
Tarifa de índice de carga 9
Recargo por combustible 9

ENTREGA 10
Recepción del envío 10
Descargando 10
Tarifas de metro 10

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES 11
Camiones retrasados 11
Devoluciones o pedidos rechazados 11
Reconsignación del envío 12
Pruebas de certificación de lotes 12
Presentación de una reclamación 12
Cancelaciones de pedidos 14
Productos hechos a pedido (MTO) 14

GUÍA DE TARIFAS DE REFERENCIA RÁPIDA 15

ASOCIARSE CON USTED

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si necesita ponerse en contacto con nosotros, esta es la mejor manera de hacerlo.

Equipo de atención al cliente
Lunes a viernes | 8 a. m. - 5 p. m. EST
Teléfono: 317-398-4434, opción 4

Servicios técnicos
Lunes a viernes | 8 a. m. - 5 p. m. EST
Teléfono: 317-398-4434, opción 6
Correo electrónico: info.us@knaufinsulation.com
Sitio web: www.knaufnorthamerica.com

Consultas sobre camiones retrasados
Lunes a viernes | 8 a. m. - 5 p. m. EST
Teléfono: 317-398-4434, opción 4

Soporte de producto
Póngase en contacto con su gerente de ventas local del territorio para:

- Muestras de productos
- Solicitudes de formación
- Preguntas generales

Para obtener información actualizada, visite nuestro sitio web: www.knaufnorthamerica.com

Use the space provided below to note your specific contacts.

_____
Gerente de ventas del territorio

_____
Teléfono

_____
Correo electrónico

_____
Representante de servicio al cliente

_____
Teléfono

_____
Correo electrónico

CONFIGURACIÓN DE NUEVO CLIENTE

Queremos comenzar nuestra relación con usted correctamente. Dedicar tiempo a asegurarnos de que los datos de sus clientes sean correctos y estén en nuestros sistemas es crucial. ¿Qué significa esto para su primer pedido?

- Knauf se compromete a proporcionar a los nuevos clientes una experiencia de incorporación positiva. Las cuentas nuevas con un equipo de cuentas profesional para ayudar responder a sus preguntas y atender sus pedidos.
- Se requiere una solicitud de crédito y un acuerdo con nuestros Términos y condiciones estándar para establecerse como nuevo cliente. Si se solicita el estado de exención del impuesto sobre las ventas, se requiere un certificado de exención del impuesto sobre las ventas con la solicitud de crédito. Es posible que se les pida a los clientes que firmen una nueva solicitud de crédito y un nuevo acuerdo de vez en cuando para continuar realizando pedidos con nosotros.
- Después de recibir su solicitud de crédito completada, nuestra el equipo de crédito lo procesará en el transcurso de cinco días laborables.
- Una vez que su solicitud sea aprobada y los precios hayan establecido, estará en nuestro sistema como nuevo cliente y puede realizar su primer pedido.
- Se espera que los clientes mantengan políticas y procedimientos de cumplimiento internos para garantizar el cumplimiento de la normativa Leyes de control comercial.
- Cumplimiento con la normativa de los EE. UU. las sanciones y las normativas de control de exportaciones son fundamentales para el negocio de Knauf y un requisito legal para los compradores de productos Knauf. Las infracciones de estas normativas pueden dar lugar a acciones directas por parte de los EE. UU. gobierno contra las partes involucradas. Es importante que nuestros clientes cumplan con la legislación aplicable en la manipulación de productos Knauf. Todos los clientes deben firmar un Certificado de cumplimiento anualmente y se espera que lo mantengan actualizado y preciso reenviar información del agente.

PEDIDO

CÓMO REALIZAR UNA ORDEN DE COMPRA

Una orden de compra (PO) completa es fundamental para asegurarse de obtener los productos correctos a tiempo.

- Para su comodidad, las órdenes de compra se pueden enviar a su representante del servicio de atención al cliente por correo electrónico, EDI o teléfono.
- Las órdenes de compra enviadas por correo electrónico y EDI ofrecen el procesamiento más rápido.
- Todas las órdenes de compra recibidas después de la 1 p. m. La hora del este se considerará como actividad del día siguiente.
- Todas las órdenes de compra están sujetas a nuestros Términos y condiciones estándar, que se pueden encontrar en nuestro sitio web y se incorporan por referencia a cada orden de compra. Para evitar la ambigüedad, no adjunte, haga referencia ni incorpore sus términos y condiciones generales a ninguna orden de compra. Knauf rechaza expresamente cualquier término y condición que usted pueda presentar en su totalidad y los Términos y condiciones estándar de Knauf controlarán todas las ventas de Knauf. Los Términos y condiciones estándar solo pueden modificarse, alterarse o desviarse con el consentimiento por escrito de dos directivos debidamente autorizados de Knauf (uno de los cuales debe ser el director financiero).

Para que podamos procesar rápidamente su pedido, asegúrese de que su pedido de compra (PO) incluya:

- **Vendido a información** (incluir el número de cuenta vendido, si es posible).
- **Información de envío**, incluidas las indicaciones para llegar a nuevas direcciones de envío (incluir el número de cuenta de envío, si es posible).
- **Representante de PO, nombre de contacto, nombre de contacto en el centro y número de teléfono.**
- **Varíe el artículo** (el código de producto en su pedido donde puede que sea necesario ajustar la cantidad hacia arriba o hacia abajo hasta asegurar un camión lleno).
- **Tipo de producto** (cajas de cartón, rollos, pies cuadrados [SF], pies lineales [LF], paquetes o unidades) y **Cantidades.**
- **Código de producto** Knauf o **número de referencia** del artículo (identifica claramente tu propio código de producto único, si procede).
- **Fecha de entrega solicitada** y **entrega solicitada ventana de tiempo.**
- Debe incluirse información **especial sobre precios** (trabajo nombre o número de precio).
- Se deben tener en cuenta **las adaptaciones especiales** (caída del remolque, etc.).

***Nota:** Las órdenes de compra incompletas pueden retrasarse y devolverse para su finalización. Enviar una orden de compra detallada es la mejor manera de garantizar que su pedido se procese sin demora. Asegúrese de revisar la confirmación del pedido para comprobar su exactitud. Cada camión necesitará un número de orden de compra diferente.

CANTIDADES DE PEDIDO Y ENTREGA

Aunque nuestro objetivo es ofrecer un servicio flexible, tenemos unos cuantos requisitos logísticos y de pedidos generales.

- Knauf paga por adelantado los costes de flete de todos los envíos de carga de camión. La cantidad mínima de pedido es una carga completa de camión.
- Puede solicitar un envío por menos de un pedido de carga completa de camión. Si podemos acomodarnos, se aplicará un cargo por flete no utilizado (según los costos de transporte y el porcentaje de camión no utilizado.
- La cantidad mínima de pedido (MOQ) de cualquier producto estándar o no estándar es una pila, palé o unidad. Dependiendo del tipo de producto, pueden aplicarse algunas excepciones. Para ver la cantidad mínima de pedidos, visite nuestro sitio web para ver las guías de datos de carga más recientes.
- Los productos no estándar generalmente están disponibles en stock, pero requieren un plazo de entrega de hasta 21 días.
- Se aplicarán precios especiales y cantidades mínimas de pedido a los Productos Personalizados. Los clientes son responsables de superar el +/-5 %.

PLAZOS DE ENTREGA

Parte de nuestro trabajo es garantizar que el suyo se desarrolle sin problemas. Nos enorgullecemos de unos plazos de entrega y una disponibilidad de productos constantes para facilitarle la planificación.

- Knauf hace todo lo posible para adaptarse a las fechas de entrega solicitadas. Tenga en cuenta que todos los envíos y las fechas de entrega incluidas en la confirmación de un pedido son solo estimaciones. Todos los pedidos requieren una fecha de entrega programada y ventana.
- Las fechas de entrega de los pedidos pueden verse afectadas por programas de producción, productos personalizados, productos no estándar, inventario, tiempos de tránsito y métodos de envío.
- Su representante de servicio al cliente confirmará el plazo de entrega una vez que se haya realizado y procesado un pedido de acuerdo con en la disponibilidad del producto.
- **Los productos de tubería hechos a pedido (MTO)** agregarán un mínimo de 45 días a los plazos de entrega estándar.
- **Los productos residenciales fabricados bajo pedido (MTO)** añadirán un mínimo de 30 días a los plazos de entrega estándar.
- Los plazos de entrega ampliados son posibles en tiempos de asignación y otras circunstancias o eventos comerciales que fuera del control de Knauf.

PROGRAMACIÓN DE ENTREGAS

Ha realizado su pedido. ¿Qué es lo siguiente? Programe su fecha y ventana de entrega.

- Haremos todo lo posible por adaptarnos a las ventanas de entrega solicitadas para pedidos de camión completo.
- Requerimos un plazo de entrega programado **de dos horas después de la hora de entrega confirmada** para todos los pedidos por carretera y de carga completa.
- Si nuestro transportista llega antes del plazo de entrega confirmado, no es necesario que descargue el camión hasta que su ventana confirmada.
- Nuestros transportistas no están obligados a confirmar la fecha y hora de entrega. La entrega a tiempo se basa en la confirmación recibido de Knauf.
- Los plazos de entrega con nuestros transportistas se pueden realizar entre las 7:00 a. m. y a las 18:00 hora local de lunes a viernes.

***Nota:** Los plazos de entrega solicitados fuera de estos horarios pueden programarse según la disponibilidad de nuestro transportista. Pueden aplicarse cargos adicionales.*

CAMBIOS EN LOS PEDIDOS

Entendemos que los planes cambian. Si necesitas cambiar un pedido, estamos aquí para ayudarte.

- Puede solicitar cambios en su pedido hasta la **1 p. m. EST dos días hábiles antes de la fecha de envío programada**. Todos los cambios están sujetos a nuestra revisión y aprobación.
    - **Cambios de producto** realizados después de la 1 p. m. hora del este, dos días hábiles antes de la fecha de envío programada, costes adicionales del transportista, un cargo por cambio de 250 USD por pedido de cliente y la fecha de envío pueden cambiar.
    - **Cambios en la fecha de envío o en la ubicación** de envío realizados después de la 1 p. m. EST dos días hábiles antes de su la fecha de envío programada incurrirá en costes adicionales del transportista y se aplicará una tarifa de reenvío de 350 USD.

    ***Nota:** Los cambios solicitados los viernes o el día laborable anterior a un día festivo pueden requerir un tiempo de procesamiento adicional.*

- El precio de los pedidos se calculará en función de la **fecha de envío**, que puede ser diferente de la fecha en la que recibe su pedido. Consulte la confirmación de su pedido para verificar la fecha de entrega programada y el plazo de entrega.
- Los cambios en los pedidos podrían afectar a la entrega original, la fecha de recogida y/o la disponibilidad del producto. Esto incluye, pero no limitado a productos añadidos o cancelados, cambios en las cantidades del pedido y cambios en la fecha de envío o envío ubicación.
- Para solicitar un cambio de pedido, póngase en contacto con su representante del servicio de atención al cliente y solicite su pedido información disponible.

ENVÍO

OPTIMIZACIÓN DE REMOLQUES Y SOLICITUDES DE TRANSPORTE

Nos comprometemos a mejorar para nuestros clientes y nuestro mundo. Esto significa que nuestro objetivo no es realizar el envío solo según lo programado, sino también de la manera más eficiente posible en cuanto al consumo de combustible.

- Nuestro objetivo es maximizar el 100 % del tráiler al cargar pedidos.
- Si realiza envíos a México, será responsable de cubrir el coste de la compensación personalizada.
- Es posible que podamos acomodar algunos solicitudes de transporte, pero cualquier carga no utilizada, si menos del 95 % del remolque se utiliza, incurrir en costes adicionales para usted.

  ***Por ejemplo**, una solicitud personalizada puede incluir servicio de equipo, servicio acelerado, desvío, uso de ferry, cruces de puentes, enrutamiento único, envío rechazado, cambio de modo, escala del conductor y patrones especiales o de carga del cliente.*

- Todas las solicitudes deben enviarse a su cliente Representante de servicio antes del envío para aprobación, pueden aplicarse cargos adicionales.
- Usted será responsable de cualquier cargo relacionado con un transportista que regresa al destino para retirar material no descargado en su totalidad.
- Usted será el único responsable de todos los costes especiales incurrido por Knauf debido a acciones o solicitudes de transporte, que incluye, entre otros, urgente o premium envío.

ENVÍOS DIVIDIDOS DE CARGA DE CAMIÓN COMPLETA

Para su comodidad, ofrecemos envíos divididos de carga completa con algunas normas y excepciones notables.

- Los pedidos de camiones de carga completa se pueden entregar en dos paradas como siempre que se cumplan tres criterios:
  - Al menos el 25 % del camión se descarga a cada parada.
  - Ambas paradas deben entregarse el mismo día.
  - Las paradas deben ser de naturaleza lineal desde la planta.

  **Los envíos divididos se indican en la carga. La primera parada es descargar solo hasta ese punto. Si el conductor debe esperar hasta el día siguiente para realizar la entrega debido a que el destinatario no puede descargar o si la distancia entre paradas de un envío dividido supera las 225 millas, se aplicará un cargo por escala de 750 USD junto con el cargo por envío dividido de millas.*

- Se aplicará una tarifa de escala de $150 a cada entrega ubicación para todos los envíos divididos.
- No podemos acomodar envíos divididos en metro u otras áreas muy congestionadas.
- Si la distancia entre paradas supera:
  - 100 millas: se le cobrarán $3.00 por millas adicionales.
  - 225 millas: se le cobrará $3.00 por milla adicional y la escala de envío dividido cargo (consulte la sección de cargos de referencia rápida para obtener más detalles).
- Los envíos divididos para intermodales deben estar dentro de 150 millas entre sí.
- Se pueden realizar plazos de entrega de dos horas para la primera parada; sin embargo, no podemos garantizar una cita para la segunda parada. La primera parada será responsable de los cargos adicionales incurridos por detener a los transportistas, incluida la detención y la escala cargos.

TARIFAS DE CARGA Y COMBUSTIBLE

Por mucho que nos encantaría mantener las cosas coherentes, el cambio es un hecho cuando se trata del coste de flete.

- Knauf evalúa las tarifas y los cargos trimestralmente utilizando el Cass Truckload Linehaul Index y Current N.o 2 Precios minoristas de diésel. Los clientes reciben información actualizada cada trimestre y se les notificará antes de cualquier cambio en estos cargos.

TARIFA DE ÍNDICE DE CARGA

Utilizamos el estándar de la industria (Cass Truckload Linehaul Index) al determinar la tarifa de índice de carga, lo que elimina las conjeturas. Tenga en cuenta:

- Las tarifas se aplican en función de la fecha de envío del pedido, que puede difiere de la fecha de la factura.
- Si el promedio del índice de Linehaul de carga de camión Cass supera los 125 durante el trimestre natural anterior, un flete de tarifa plana el cargo por índice se aplicará sobre la base del índice que se muestra en la gráfico adyacente.
- Puede encontrar el Linehaul Cass Truckload más reciente Índice en: www.cassinfo.com/freight-audit-payment/cass-transportation-indexes

ÍNDICE DE LINEHAUL DE CARGA DE CAMIÓN CASS	TARIFA DE ÍNDICE DE CARGA DE TARIFA PLANA POR FACTURA	
Promedio trimestral del índice	**TL completo**	**TL parcial**
Por debajo de 125	$0	$0
125 - 129.9	$50	$23
130 - 134.9	$100	$45
135 - 139.9	$150	$68
140 - 144.9	$200	$90
145 - 149.9	$250	$112
150 - 154.9	$300	$135
155 - 159.9	$350	$157
160 - 164.9	$400	$180
165 - 169.9	$450	$203
170 - 174.9	$500	$224
175 - 179.9	$550	$248

RECARGO POR COMBUSTIBLE

La fluctuación de los precios del combustible nos afecta a todos. Sin embargo, intentamos limitar la incertidumbre con un programa de recargos establecido.

- Las tarifas se aplican en función de la fecha de envío del pedido, que puede difiere de la fecha de la factura.
- Se aplicará un recargo por combustible a las facturas según al siguiente programa de recargos por combustible que se muestra en la el gráfico adyacente.
- N.o actual 2 Los precios minoristas de diésel se utilizan para determinar recargos por combustible y se pueden encontrar en: www.eia.gov/petroleum/gasdiesel/

N.o PROMEDIO 2 PRECIO MINORISTA DE DIÉSEL PARA EL TRIMESTRE ANTERIOR	RECARGO POR COMBUSTIBLE DE TARIFA PLANA POR FACTURA	
Precio por galón (USD)	**TL completo**	**TL parcial**
Por debajo de $2.24	$60	$27
$2.25 a $2.74	$80	$36
$2.75 a $3.25	$100	$45
$3.26 a $3.75	$120	$57
$3.76 a $4.25	$180	$86
$4.26 a $4.75	$240	$114
$4.76 a $5.25	$300	$143
$5.26 a $5.75	$360	$172
$5.76 a $6.25	$420	$201
$6.26 a $6.75	$480	$229
$6.76 a $7.25	$540	$258
$7.26 a $7.75	$600	$287
$7.76 a $8.25	$660	$315
$8.26 a $8.75	$720	$344
$8.76 a $9.25	$780	$373
$9.26 a $9.75	$840	$401
$9.76 a $10.25	$900	$430

ENTREGA

RECEPCIÓN DE SU ENVÍO

Hoy es el día. Cuando llegue el momento de recibir su pedido, tenga en cuenta:

- Consulte la confirmación de su pedido para su entrega información de la cita.
- Deje pasar el plazo de entrega de dos horas después del hora de entrega confirmada.
- Asegúrese de conservar una copia de la Prueba de entrega (POD) con la firma del transportista y del destinatario.
- Consulte la sección “Presentación de una reclamación” para ver cualquier discrepancias en la entrega.

***Nota:** Para procesar cualquier incoherencia con su pedido de la manera más eficiente posible, **necesitamos una copia del POD con la firma del transportista** y del destinatario y las anotaciones apropiadas según se detalla en esa sección.*

DESCARGANDO

Tienes lugares para estar y cosas para hacer. También lo hacen nuestros transportistas. Tenga en cuenta:

- Nuestros transportistas tendrán capacidad para dos horas durante descargando cada entrega a partir de la fecha hora de llegada de la entrega.
    - Después de que el tiempo de descarga asignado de dos horas haya vencida, se le facturará la detención a 150 USD por hora hasta que se complete la descarga. Cargo máximo de $750 por cinco horas detención.
    - Un POD sin firmar no anula la validez de los cargos incurridos.
    - No es necesario que los transportistas que llegan temprano descargado hasta la hora de entrega.
- Documentación del POD
    - Es importante que todos los problemas relacionados con el conductor que se observan claramente los retrasos en la descarga en el POD.
    - También debe detallar la llegada del conductor y horas de salida en el POD.
    - Tanto el cliente como el conductor deben firmar el formulario POD, que debe incluir la firma, nombre, fecha y hora en letra de imprenta.
- Para evitar transmitirle costos más altos, **el conductor asistencia con la descarga no está disponible.**

TARIFAS DEL METRO

Las entregas en áreas metropolitanas abarrotadas pueden afectar negativamente el tiempo del conductor y, como tal, provocar un aumento de los costes. Hacemos todo lo posible para asegurarnos de que solo se vea afectado un pequeño número de códigos postales de tres dígitos.

- Se aplicarán tarifas de metro para entregas a áreas congestionadas.
- Las áreas muy congestionadas se definen en función de siguientes códigos postales de tres dígitos:
    - 100-104
    - 110-119
- Las tarifas del metro son de $500 adicionales por entrega.
- No podemos acomodar envíos divididos para estos códigos postales.

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

CAMIONES RETRASADOS

Nuestros transportistas hacen todo lo posible para estar donde se supone que deben estar, cuando se supone que deben estar. A veces, las fuerzas fuera del control del conductor, como el tráfico, el clima y la construcción de la carretera, pueden desestimar incluso los planos mejor diseñados.

- Consulte la confirmación de su pedido para obtener la información de su cita de entrega.
- Espere dos horas para la entrega.

DEVOLUCIONES O PEDIDOS RECHAZADOS

En caso de que necesite devolver la totalidad o parte de un pedido, revise lo siguiente antes de ponerse en contacto con su representante del servicio de atención al cliente.

- Los clientes pueden solicitar devoluciones para productos, que **deben ser aprobados por Knauf** en su discreción absoluta.
- Las devoluciones pueden aceptarse en un plazo de **10 días desde la entrega, en unidades completas** para reventa en condición.
- **Los productos personalizados hechos a pedido no se pueden devuelto.**
- Las devoluciones solicitadas por el cliente necesitan aprobación previa el y requieren un número de autorización de devolución.
- Las devoluciones no autorizadas serán rechazadas y usted será responsable de los cargos asociados, incluidos, entre otros, limitado a los cargos de flete de salida, flete de devolución cargos, tasas administrativas y tasas de detención.
- Si un pedido se devuelve o se rechaza cuando se entrega, una tarifa de reposición del 20 % y todos los gastos de los costos de transporte entrante se cargarán al cliente.
- El crédito se emitirá solo sobre el producto que revendible.
- Si se rechaza un pedido cuando se entrega, notifíquelo su representante de servicio al cliente mientras el conductor sigue en el lugar.
- No se cobra ningún cargo por una devolución que sea únicamente la resultado de un error de Knauf.

REASIGNACIÓN DEL ENVÍO

Incluso con los mejores planes, las cosas pueden cambiar. Siempre que sea posible desde el punto de vista humano, trabajaremos con usted para reducir el dolor de cabeza.

- Knauf intentará realizar solicitudes de reasignación/desvío solicitadas por el cliente cuando sea posible.
- Las reasignaciones no están disponibles fuera de los 48 estados contiguos o para remolques de bajada.
- Nuestros transportistas se reservan el derecho de cobrar una tarifa de reasignación si la ubicación de entrega cambia después de la 1 p. m. EST dos días antes de la fecha de envío programada.
- Los cargos por reenvío se transferirán al cliente a su costo, más una tarifa de reenvío de $350.
- No se cobra ningún cargo por una reasignación que sea únicamente el resultado de un error de Knauf.

PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN DE LOTES

- Ciertos productos deben probarse con fines nucleares y/o de corrosión por tensión. Deben solicitarse pruebas; plomo aumentará el tiempo y estará sujeto a cargos adicionales. Knauf puede administrar estas pruebas, póngase en contacto con su representante del servicio de atención al cliente para obtener más información.

PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Solo somos humanos. Aunque su pedido ha sido revisado cuidadosamente, a veces se producen errores. En caso de error, queremos hacerlo bien, rápidamente.

Para procesar cualquier incoherencia con su pedido de la manera más eficiente posible, **necesitamos una copia de la prueba de entrega (POD) con la firma del destinatario y del transportista** y las siguientes anotaciones.

- **Exceso/Escasez**
  - Detalle todas las discrepancias (cuantifique el código de producto o el número de referencia del artículo).
- **Materiales dañados**
  - Detalle el daño específico material.
  - Se requieren fotos digitales detalladas del producto dañado.
- **Los problemas de calidad deben proporcionar lo siguiente:**
  - Foto(s) digital(es) claras del sello de fecha/hora, etiqueta de fabricación/adhesivo.
  - Cantidad involucrada junto con el material del producto código/descripción.
  - Fecha de producción (foto digital de la etiqueta del producto que muestra esto, si es posible).
  - Descripción detallada del problema de calidad.
  - Se requiere foto(s) digitales que muestren el defecto/daño del problema de calidad con el producto.
  - Conserve el material hasta que Knauf proporcione más instrucciones.
  - Número de pedido original o número de pedido/factura de Knauf, si está disponible.

Si no tiene una copia de la prueba de entrega (POD) con la firma del transportista, asegúrese de reunir los siguientes datos clave antes de iniciar la presentación de la reclamación.

- Número de pedido, número de factura o número de pedido de compra: uno de estos tres es obligatorio.
- Código(s) de producto Knauf o número(s) de referencia de artículo Knauf afectados.
- Descripción del problema.
- Resolución deseada.

Una vez que haya recopilado y anotado la información en el albarán, póngase en contacto con nosotros para completar el procesamiento y cualquier investigación necesaria.

- **Exceso, escasez y/o materiales dañados**
  - Notifique a su representante de servicio al cliente en un plazo de tres días hábiles para acelerar la resolución. Como siempre, cuanto antes mejor.
  - Asegúrese de hablar con su representante del servicio de atención al cliente para organizar la disposición del producto.
  - Tiene **90 días** a partir de la fecha de entrega para presentar una reclamación.
  - Tiene **30 días** después de enviar el reclamo para proporcionar toda la información requerida.
- **Problemas de calidad**
  - Póngase en contacto con su gerente de ventas del territorio inmediatamente después de encontrar producto(s) con problemas de calidad para proporcionarles la información necesaria para presentar una reclamación.
  - Asegúrese de hablar con su gerente de ventas territoriales y/o su representante de atención al cliente para organizar la disposición del producto.
  - Tiene **un año** a partir de la fecha de fabricación en el paquete del producto para presentar una reclamación de calidad.
  - Tiene **30 días** después de enviar el reclamo para proporcionar toda la información requerida.
- **Problemas de precios**
  - Cualquier discrepancia debe notificarse en un plazo de **14 días** desde la recepción de la factura.

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

CANCELACIONES DE PEDIDOS

Si necesita cancelar un pedido, háganoslo saber lo antes posible. Te ahorra dinero y tiempo.

- Puede solicitar una cancelación de su pedido, sin cargo, hasta la 1 p. m. hora del este, dos días hábiles antes de la fecha de envío programada.
- Los productos fabricados bajo pedido (MTO) **no se pueden** cancelar bajo ninguna circunstancia después de que Knauf haya aceptado dicha orden de compra.
- Las cancelaciones de pedidos ya cargados pero que aún se encuentren en la propiedad de Knauf incurrirán en un cargo de $350 más un cargo de reposición del 20%, así como cargos por cancelación del transportista (no se utiliza el pedido de camión).
- Los pedidos cancelados en tránsito incurrirán en una tasa de reposición del 20 % además de los costes de transporte incurridos.
- La cancelación del pedido en un plazo de dos días hábiles antes del envío, pero aún no cargado, incurrirá en un cargo de 350 USD por TONU.

PRODUCTOS HECHOS A PEDIDO (MTO)

Los productos MTO son cualquier artículo que se fabrica a medida según sus especificaciones, lo que podría incluir diferentes longitudes, anchos, revestimiento, valor R u otras especificaciones.

- Su representante de servicio al cliente designará específicamente su pedido en MTO, si procede. Todos los productos MTO están sujetos a los siguientes términos y condiciones adicionales:
    - La entrega de todos **los productos MTO debe realizarse en un plazo de 30 días naturales** desde la fecha de entrega original confirmada.
    - La entrega de **MTO Acoustical Smooth Board (ASB) debe realizarse en un plazo de 45 días** naturales desde la fecha de entrega original confirmada.
    - Si la entrega **del producto MTO no se realiza dentro del período requerido de 30 días (o 45 días para ASB)**, se cobrará una tarifa de retención de inventario del 10% del monto total de la orden de compra MTO. Se emitirá automáticamente una factura por la tasa de retención de inventario el día 31 (o el día 46 para ASB).
    - Si la entrega **del producto MTO no se realiza en un plazo de 60 días** a partir de la fecha de entrega confirmada original, se emitirá automáticamente una factura por el precio total del inventario restante con una tarifa de eliminación adicional del 5 % el día 61. Knauf desechará inmediatamente el producto MTO sin previo aviso.
    - Debido a la naturaleza de los productos no curados con respecto a la vida útil, si este producto no se toma en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega confirmada original, se emitirá **automáticamente una factura el día 31** por el precio total del inventario restante más una tarifa de eliminación adicional del 5 % del importe de la orden de compra MTO. Knauf desechará inmediatamente el producto MTO sin previo aviso.

CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

GUÍA DE TARIFAS DE REFERENCIA RÁPIDA

NOMBRE DE LA TARIFA	DESCRIPCIÓN	CARGAR	REF. PÁGINA
Cambios en los pedidos	Los cambios están sujetos a un cargo por cambio por pedido de cliente si se realizan después de la 1 p. m. Hora del Este, dos días hábiles antes de la fecha de envío programada (lunes a viernes).	$250	7
Solicitud de transporte personalizado	Solicitudes que incluyen, entre otras: servicio de equipo, servicio acelerado, cruce de ferry, enrutamiento único, cambio de modo, etc.	Costes reales facturados por el transportista	8
Parada de envío dividido	Tarifa de escala para todos los envíos divididos con un máximo de dos escalas. Las ubicaciones de entrega deben ser de naturaleza lineal.	$150 por parada	8
Dividir millas de envío	Si la distancia entre paradas en una entrega con dos paradas excede las 225 millas, se cobrarán millas adicionales a la siguiente tarifa.	$3.00 por milla adicional	8
Dividir escala de envío	Si el conductor debe esperar hasta el día siguiente para realizar la entrega debido a que el destinatario no puede descargar o si la distancia entre paradas de un envío dividido supera las 225 millas, se aplicará un cargo por escala junto con el cargo por millas de envío dividido.	$750	8
Carga no utilizada	Costes de transporte adicionales para pedidos inferiores al 95 % del remolque.	Prorrateado en función de los costes reales de transporte y el porcentaje de utilización del camión	8
Tarifa de índice de carga	Tarifa de transporte para compensar los costes de transporte fluctuantes según se describe en el Índice de TL de Cass.	Consulte la tabla de referencia	9
Recargo por combustible	Combustible cobrado por los transportistas según la publicación de la EIA.	Consulte la tabla de referencia	9
Detención	Exceder las dos horas de tiempo de descarga asignado.	150 USD por hora después de las 2 horas asignadas; cargo máximo de 750 USD por cinco horas de detención	10
Tarifa de metro	Entregas a códigos postales muy congestionados entre 100-104 y 110-119 (códigos postales de tres dígitos).	$500	10
Pedido devuelto/rechazado	Las devoluciones/rechazos que no sean errores de Knauf deben ser aprobados y enviados por Knauf.	20 % de tarifa de reposición; cargos de flete de devolución y porcentaje de cargos de flete de salida	11
Reasignación	Ubicación de entrega del cambio de envío realizado después de la 1 p. m. hora del este, dos días hábiles antes de la fecha de envío programada (de lunes a viernes).	Costes reales facturados por el transportista, más 350 USD	12
Pedido cancelado	Para pedidos cancelados que se han cargado.	$350 más 20% de cargo de reposición del valor/precio del pedido	14
TONU	El pedido de camión no utilizado (TONU) se produce cuando un pedido se cancela en un plazo de dos días hábiles desde su envío, pero aún no se ha cargado.	$350	14
MTO - Cargo por retención de inventario	Los productos MTO permanecen en el almacén de Knauf entre 31 y 60 días después de la fecha de entrega confirmada original (46-60 días de ABS).	10 % de la orden de compra	14
MTO - Cargo por eliminación	Los productos MTO que permanecen en el almacén de Knauf 61 días después de la fecha de entrega confirmada original (31 días para los productos sin curar).	5 % de la orden de compra más el coste de la factura del inventario restante	14

Knauf Insulation, Inc.

One Knauf Drive, Shelbyville, IN 46176

(317) 398-4434

info.us@knaufinsulation.com

www.knaufnorthamerica.com/en-us

© 2026 Knauf Insulation, Inc.

Service Guidelines ES - US ***| 11-2026***

Este producto está cubierto por uno o más y/u otras patentes.

Consulte la patente en www.knaufnorthamerica.com/en-us/patents.

Todos los derechos reservados, incluidos los de reproducción fotomecánica y almacenamiento en medios electrónicos. Se ha tenido mucho cuidado al reunir y procesar la información, el texto y las ilustraciones de este documento. Sin embargo, los errores no se pueden descartar por completo. El editor y los editores no pueden asumir responsabilidad legal ni ninguna responsabilidad por la información incorrecta y las consecuencias de la misma. El editor y los editores agradecerán las sugerencias de mejora y los detalles de posibles errores señalados. Para obtener las versiones más actualizadas de los documentos y la información del producto, consulte siempre nuestro sitio web.

