



Como Tener Una Experiencia Positiva Con El Sistema de Envio de Factory Mattress

Asegurarse de lo Siguiete:

- **Dirección y numero de teléfono.** Se pueden hacer cambios con cualquier representante de Factory Mattress.
- Si vives en un departamento – Favor de asegurarte que tengamos el **nombre de los departamentos, el numero de edificio y el código de la entrada.**
- Favor de avisarnos de cualquier necesidad especial de entrega. Por ejemplo: Arboles con ramas bajas cerca de la propiedad, entradas estrechas, líneas eléctricas que cuelguen, áreas con acceso limitado, etc.

Lo Que Puedes Esperar:

- Recibirás una llamada automatizada un día antes de la entrega a las 9:30pm, a mas tardar. Si las horas de entrega no funcionan con tu horario, podemos cambiar el día de entrega sin problema. Simplemente llama al 512-220-0970. **No se podrán hacer cambios a la ventana de horas de entrega después de que la llamada automatizada sea recibida.**
- Un correo electrónico será enviado un día antes de la entrega. Esta notificación tendrá la ventana de horas de entrega, los productos que serán entregados, la dirección a la que se entregara y un link adicional con el que podrás monitorear el envío. Favor de checar tu spam si no has recibido el correo electrónico.
- Recibirás una llamada cuando la entrega este en camino aproximadamente 15-20 minutos antes de que llegue.

Manten En Mente:

- No es requerido contestar la llamada automatizada; sin embargo, ayuda mucho. Esto da otra oportunidad para asegurarte de que la dirección de entrega sea la correcta.
- Si no hay nadie para recibir al equipo de entrega, tendremos que hacer la entrega otro día. De antemano nos disculpamos por la inconveniencia, **pero no podemos regresar en el mismo día.**
- El equipo de entrega se hará cargo de deshacerse de juegos de colchón viejos y los podemos donar para una buena causa; sin embargo, necesitamos saber si este servicio será necesitado antes de llegar. También necesitaremos saber si se donaran mas piezas a comparación de las que se compraron para determinar el tamaño de la camioneta. El equipo de entrega no se puede llevar muebles, colchas, sábanas, almohadas o bases de colchón.
- El área de entrega necesita estar despejada para la entrega. Nuestro equipo puede mover muebles en el mismo piso, pero por razones de responsabilidad, no podemos mover, armar, o desarmar muebles.
- Si tienes preguntas o preocupaciones, favor de contactar a una de nuestras tiendas. Si hay necesidad, puede llamar a nuestro centro de distribución: **512-220-0970**