

### ¿PUEDO UTILIZAR SOLAMENTE LOS FILTROS SIN EL RESTO DE COMPONENTES?

Es posible para ciertas aplicaciones, pero para lograr la calidad ofrecida del agua de lluvia **se requiere cumplir con todos los pasos del sistema, desde elegir la superficie de captación adecuada, hacer una instalación correcta, hasta seleccionar el tren de filtración más robusto para cada caso.** Es importante señalar que los primeros pasos del sistema: Techo adecuado, Tlaloque, Filtro de hojas, y Reductor y Pichancha Flotante, dentro de la Cisterna, en conjunto pueden mejorar **hasta un 80 % la calidad del agua de lluvia y los filtros únicamente están diseñados para corregir el restante 20 %.**

### - ENVÍOS -

#### NECESITO REPUESTOS, ¿HACEN ENVÍOS DENTRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO?

Aunque podemos hacerlo, lo más recomendable es visitarnos en nuestras oficinas ubicadas en **Épsilon #130, colonia Romero de Terreros Delegación Coyoacán en un horario de 10 de la mañana a 6 de la tarde de lunes a viernes.** Esto para evitar costes adicionales de envío al usuario. Favor de preguntarnos previa llamada telefónica si contamos con las existencias del producto que necesita.



En el caso de los sistemas de captación si usted no desea venir por el a nuestras oficinas, una vez recibido el comprobante de pago puede pedir un uber para que transporte el sistema desde nuestras oficinas a su hogar; por el tiempo de envío, costo y tamaño del sistema esta es una opción más eficiente y económica para el usuario que la paquetería tradicional.

### ¿HACEN ENVÍOS DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA?

Hacemos envíos a cualquier zona cubierta por nuestro servicio de proveedores, **siempre con una previa confirmación de que podemos llegar a la zona del cliente con una búsqueda por medio del su código postal.** En el caso de zonas en las cuales nuestro proveedor de servicio no tiene cobertura, nosotros podemos brindarle al proveedor de su preferencia el paquete y – una vez enviado el producto- pueda pagarlo en el lugar de destino.

### ¿CUÁL ES EL PESO Y LAS MEDIDAS DEL KIT?

Las medidas del Tlaloque son las siguientes:

**Tlaloque 200:** 80 x 100.51 x 40 con 10.6 kilogramos

**Tlaloque 40 (Tlaloquito):** 31.25 x 62.98 x 37.47 con 2.570 kilogramos

El **peso del costal** es aproximadamente de 16 kilos con los componentes.

### ¿CUÁNTO TARDA EN LLEGAR EL PRODUCTO?

Una vez confirmada la existencia del producto y recibido el comprobante de pago, **de tres a cinco días hábiles en zonas de fácil acceso;** aumenta dos días para zonas rurales. Nosotros le proporcionamos el número de guía para que pueda darle un seguimiento. Cualquier demora en el servicio no puede ser prevista por parte de Isla Urbana y debe ser resuelta directamente con el proveedor de servicio.

### ¿CUÁL ES EL COSTO DE ENVÍO PARA EL INTERIOR DE LA REPÚBLICA?

El costo de un kit sin complementos extra varía entre **800 y 1,200 pesos dependiendo de la zona de traslado confirmada con el proveedor, esto incluye el Tlaloque con sus componentes y manuales.** Para el traslado de complementos -como cartuchos y ahorradores- dependiendo del volumen y pieza puede partir de 300 pesos. Con proveedores externos al nuestro no podemos asegurar los montos.

## - VISITAS TÉCNICAS -

### ¿CUÁL ES SU HORARIO Y DÍAS PARA VISITAS TÉCNICAS?

Normalmente la hora es a convenir entre las dos partes: en general para la Ciudad de México se prevén **martes y jueves de 11 de la mañana a cinco de la tarde con una semana de antelación.** Para zona metropolitana esto se realiza por previo acuerdo con cobertura de viáticos.

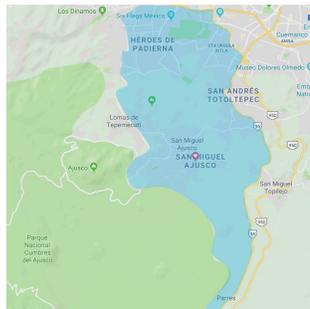
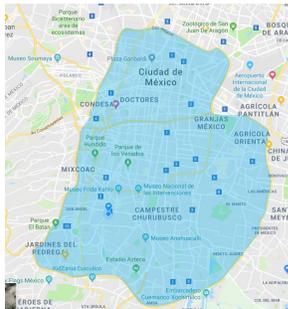
## ¿CUÁL ES EL COSTO DE LA VISITA TÉCNICA?

La visita técnica se cobra según el tamaño del proyecto y la ubicación conforme la siguiente tabla:

ZONA DE LA VISITA	PROYECTO RESIDENCIAL (HASTA 200 m <sup>2</sup> )	PROYECTO COMERCIAL* (HASTA 1,000 m <sup>2</sup> )
<b>ZONA A: CDMX CENTRO, SUR Y AJUSCO</b>	\$500.00	\$1,000.00
<b>ZONA B: CDMX NORTE</b>	\$1,000.00	\$2,000.00
<b>ZONA C: ÁREA CONURBADA</b>	\$2,000.00	\$3,000.00
<b>ZONA D: INTERIOR DE LA REPÚBLICA</b>	Se calcula cada caso con viáticos. Contactar a un representante	

\*Proyecto comercial: Escuela, edificio, fábrica, nave industrial, centro comercial, etc.

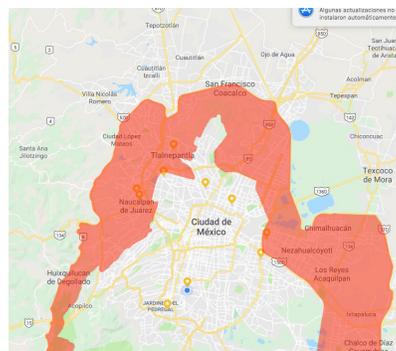
### ZONA A: CDMX CENTRO, SUR Y AJUSCO



### ZONA B: CDMX NORTE



### ZONA C: ÁREA CONURBADA



### **¿QUÉ PASA SI AL MOMENTO DE LA VISITA DESCUBRIMOS QUE NO ES VIABLE INSTALAR EL SISTEMA?**

En caso de no haber viabilidad en la instalación del sistema y ésta se dictamina al momento de la visita, Isla Urbana entregará (si el usuario lo solicita) un documento con una propuesta técnico-económica y recomendaciones necesarias para lograr la viabilidad del sistema. El costo de la visita no es reembolsable en caso de inviabilidad técnica o económica por requisitos previos. Sólo es reembolsable en caso de ejecutar la instalación por parte del equipo Isla Urbana.

### **¿OFRECEN ALGUNA OPCIÓN SI NO CUENTO CON EL RECURSO PARA LA VISITA PERO NO ESTOY SEGURO SÍ CUMPLO CON LOS REQUISITOS?**

El sistema de captación de lluvia de Isla Urbana cuenta con requerimientos básicos para su instalación (ver el documento de viabilidad). Nuestros representantes ofrecen al usuario dicho documento y asesoría remota para ayudarlo a decidir si requiere una visita técnica para continuar con su proyecto, ya que dicha visita tiene un costo de recuperación.

### **¿CUÁL ES EL PROCESO Y COSTOS SI REQUIERO UNA VISITA QUE SEA FUERA DE LA CIUDAD DE MÉXICO?**

Se debe poner en comunicación con un representante de Isla Urbana para ofrecer información suficiente para calcular costo de la visita. Favor antes de confirmar que su proyecto es viable con nuestro documento de viabilidad y estar consciente que el usuario deberá cubrir el costo de los viáticos. También puede preguntar si contamos con distribuidores autorizados en su zona.

## **- PURIFICADORES -**

### **¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LOS DISTINTOS PURIFICADORES SI TODOS DEBEN PERMITIR OBTENER AGUA PARA CALIDAD DE CONSUMO HUMANO?**

Todos los purificadores que ofrece Isla Urbana cuentan con la certificación de COFEPRIS para cumplir con la NOM-244-SSAI-2008: Equipos y sustancias germicidas para tratamiento doméstico de agua. Requisitos sanitarios. Las diferencias radican en los **tratamientos que ocupan para lograr la calidad deseada y las características particulares de tamaño, uso, etc.** La siguiente tabla muestra las diferencias: