

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ARMADO E INSTALACIÓN



1

Los turnos de atención a elegir son los siguientes:

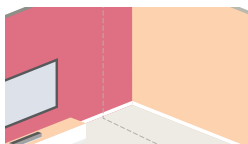
- Mañana: De 8:00 am A 2:00 pm
- Tarde: 2:00 pm a 6:00 pm

Puedes conocer el rango aproximado de atención de tu servicio consultando el mismo día a través de Facebook Messenger o en la sección "Seguimiento de pedido" en www.promart.pe.



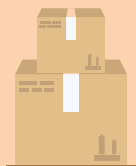
2

Si no te encuentras en la dirección de entrega podemos esperarte 15 minutos, pasado dicho tiempo deberás pagar una reprogramación.



3

Recuerda despejar el espacio donde se armará o instalará el producto (3x3 mts). Si has tenido una visita técnica previa, deberás acondicionar el espacio acorde a lo indicado.



4

Para conservar la garantía del producto, no abras los empaques hasta la visita del técnico.

El servicio tiene garantía de un año excepto si:

- Se da un mal uso del producto.
- El producto fue trasladado a un lugar diferente al ubicado durante la atención del servicio.
- No se presentan observaciones al finalizar el servicio.



5

No se aceptan devoluciones de productos armados o instalados.



6

En caso no estés presente durante el servicio, podrás dejar encargada a una persona mayor de 18 años quien dará conformidad al servicio una vez culminado.



7

Algunas marcas poseen su propio personal de instalación, en estos casos su personal se comunicará contigo para programar la fecha de atención. Si decides realizar la instalación por tu cuenta, el producto perderá la garantía.

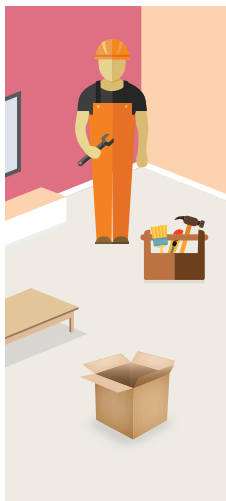
8



Para reprogramar hazlo como máximo un día útil antes de la fecha de entrega:

- a) Si reprogramas antes de las 6:00 pm es gratuito. Solo llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente.
- b) Si reprogramas después de las 6:00 pm o el mismo día del servicio, deberás pagar una reprogramación acercándote a cualquiera de nuestras tiendas.
- c) Puedes solicitar la devolución del costo del servicio, restando los gastos de transporte del técnico, en los siguientes casos:
 - Si te encuentras ausente durante la visita del técnico y ya no deseas reprogramar.
 - Si pasaron 30 días sin haber reprogramado tu servicio (en este caso el servicio se anulará automáticamente).

9



Para preparar el espacio debes tomar en cuenta los siguientes puntos:

- a) Recuerda que la seguridad es lo primero. Mantén alejados de la zona de trabajo a niños y mascotas.
- b) Habilita el espacio de acuerdo a lo indicado en el punto 2 y coloca el producto en el lugar donde será armado, de lo contrario el servicio no podrá ser realizado.
- c) Si el servicio requiere de perforaciones, el técnico necesitará el plano del ambiente. Si no los tienes, la instalación se realizará solo con tu autorización y bajo tu responsabilidad.
- d) Facilita al técnico el uso de energía eléctrica. Si el trabajo a realizar es en altura, proporciona escaleras o estructuras que permitan al técnico llegar al punto donde el producto será instalado.
- e) Los trabajos adicionales requeridos para preparar el ambiente, como trabajos de gasfitería o electricidad, deberán ser realizados previamente por un tercero.

10

Trabajos autorizados por el técnico:

- a) El técnico solo podrá realizar los trabajos indicados en la orden de servicio.
- b) Si realizas una coordinación adicional con el técnico sin que ésta haya sido autorizada por Promart, dejarás sin efecto la garantía del servicio.
- c) Si el técnico detecta piezas faltantes o dañadas, coordinará la reposición de las mismas. De ser necesario se realizará una reprogramación sin costo.
- d) El técnico hará una limpieza del espacio al terminar.
- e) Al finalizar, el técnico te solicitará dar conformidad al servicio. Podrás, si lo deseas, incluir tus observaciones. En ambos casos, es necesaria tu firma.

Si tienes alguna consulta o deseas conocer el rango aproximado en el que atenderán tu servicio, comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente:

-  **Facebook Messenger:** Promart Homecenter
-  **Mail:** servicioalcliente@promart.pe
-  **www.promart.pe:** Seguimiento de pedido
-  **Teléfono:** (01) 619 4810