

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE DESPACHO

### A DOMICILIO



1

El horario de entrega de pedidos es de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm. Consulta el rango horario aproximado, el mismo día de entrega de tu pedido, a través nuestro asesor virtual en Facebook Messenger o en la sección Seguimiento de despacho en [www.promart.pe](http://www.promart.pe).



2

Las vías de acceso deben ser aptas y autorizadas para el paso de camiones hasta la puerta de la casa o departamento donde se realizará la entrega.



3

Si estás ausente, podemos esperarte **10 minutos**. Pasado el tiempo de espera, deberás solicitar una reprogramación.



4

Productos pesados como madera, ladrillos y todo materiales de construcción; mayólicas, cerámicos y todo acabados; máquinas grandes como por ejemplo rotomartillos y generadores y productos de jardinería serán descargados y dejados a pie de camión.

Para el traslado de otros productos, deberás contar con ascensores operativos y aptos para la carga. Recuerda que debes proteger el ascensor para evitar daños; caso contrario, serán subidos por escaleras convencionales (no caracol) hasta el 4to piso, solo si las condiciones de espacio y seguridad lo permiten.



5

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

-Si reprogramas antes de las 6:00 pm es gratuito. Llama a nuestro Centro de Servicio al Cliente.

-Si reprogramas después de las 6:00 pm o el mismo día del despacho, deberás pagar una reprogramación acercándote a la tienda Ate en lima o a la tienda de tu localidad en provincia para realizar el pago.



6

Podrás autorizar a otra persona para recibir tu pedido llamando a nuestro Centro de Servicio al Cliente; recuerda que esta persona debe ser mayor de edad. Solo se entregará el pedido al titular o a la persona autorizada; caso contrario, nos comunicaremos con el titular de la compra para que autorice la entrega a una persona distinta.

Si quieres saber dónde se encuentra tu pedido, comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente:



**Facebook Messenger:** Promart Homecenter



**Mail:** [servicioalcliente@promart.pe](mailto:servicioalcliente@promart.pe)



**www.promart.pe:** Seguimiento de pedido



**Teléfono:** (01) 619 4810