



## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

PRT se caracteriza por brindar un servicio completo y es por ello que crea una política de cambios y devoluciones para nuestros clientes.

PRT entregará al CLIENTE los productos en condiciones idóneas, con envases aprobados y registrados.

El vendedor que toma el reclamo, será el responsable de realizar el seguimiento y se obliga únicamente a reemplazar de forma gratuita el repuesto siempre y cuando sea devuelto dentro de los siguientes plazos:

- > Clientes de Provincia cinco (05) días calendarios, y
- > Clientes de Lima tres (03) días calendarios.

Para ambos casos se aplicarán a partir de la fecha de facturación del producto.

Adicional a los plazos establecidos, el CLIENTE de PRT deberá cumplir con las siguientes condiciones, para el caso de devoluciones de repuestos o productos, que no sean por daños de origen:

### **Para compras en las tiendas**

Deberá informar cualquier incidencia en el producto donde realizó la compra, mostrando su Boleta o Factura de Venta.

Deberá acreditar ser el titular de la compra, mediante su respectivo documento de identidad vigente.

Una vez se haya tomado conocimiento del reclamo, el responsable de la tienda tendrá como máximo 3 días útiles, a partir de la emisión del reclamo, para devolver la mercadería al cliente si fuera el caso.

### **Para compras por canal mayor, página web, redes sociales y call center**

En el caso de ventas por canal mayor, página web, redes sociales o Call Center, el cliente antes de realizar la devolución de la mercadería a las instalaciones designadas por PRT, deberá registrar el reclamo a través del portal de atención al cliente. La información del reclamo deberá estar acompañada de fotos de la pieza dañada que evidencien el daño o la falla sufrida, si fuera el caso.



---

Todas las devoluciones deberán estar registradas en el sistema de reclamos de PRT antes de realizar la entrega en agencia de transportes o tienda, de ser el caso, el reclamo no estuviere registrado en el sistema, este no podrá procesarse.

Una vez se haya registrado el reclamo, el área de atención al cliente tendrá 3 días útiles, como máximo, a partir de la emisión del reclamo en el portal, para aprobar o rechazar el reclamo y posterior a la aprobación, se podrá realizar el cambio o devolución del producto o nota de crédito.

### **Consideraciones generales para devoluciones**

Para el caso de devoluciones, que no sean fallas de origen, el producto debe estar en buenas condiciones y tal como fue entregado; es decir, con todas sus etiquetas originales, accesorios, empaques, repuestos, seguros, entre otros; todos en buen estado y sin señales de uso, deterioro y/o menoscabo.

Si el empaque del producto, no se encuentra en buenas condiciones, solo se realizará el cambio del producto.

### **Excepciones**

Los productos que se encuentren en estas condiciones no serán aceptados:

Productos usados indebidamente, negligentemente o cuando se hayan deteriorado por una instalación deficiente.

Productos en ventas de remate y discontinuados no estarán sujetos a devolución.

Si el CLIENTE desea devolver los productos por cualquier motivo que no fuera un defecto o vicio en la fabricación del mismo, deberá solicitar, a través de del portal de atención al cliente dicha devolución si fuera el caso. La devolución tendrá un cargo por concepto de "Gastos Administrativos" correspondiente de los cargos vigentes a la fecha de la devolución, estos cargos ascienden al 6% del valor de cada devolución, Orden de venta o compra, asimismo el CLIENTE asumirá el costo del flete por el retorno a Lima.

Adicionalmente, PRT se reserva el derecho de denegar la devolución de un producto por cualquier motivo distinto a un defecto o vicio en la fabricación del mismo, debidamente comprobado por el área de servicio técnico de PRT.

Para el caso de los clientes de Lima, deberán entregar o devolver la mercadería en la tienda adquirida o en su defecto en la tienda de PRT ubicada en Urbanización Mercurio Los Olivos, Lima PREVIA CITA.



Todas las devoluciones para los clientes de provincia, deberán ser canalizadas a través de la empresa de transportes Shaloom, para lo cual el cliente deberá entregar el producto en las condiciones explicadas en los párrafos anteriores.

En caso que el cliente de provincia no tenga la facilidad de contar con una agencia de Shaloom en su localidad, deberá entregarla en la agencia más cercana y enviará un correo electrónico a su vendedor indicando los datos de la agencia de transportes.

Para ambos casos la dirección de destino será en la tienda de PRT ubicada en Los Olivos, Lima.

La devolución de dinero se podrá realizar mediante la emisión de una Nota de Crédito a nombre del titular de la Boleta o Factura de Venta. En caso el producto haya sido adquirido mediante una tarjeta de crédito, PRT también podrá realizar el extorno del monto pagado a favor de la cuenta del cliente, considerando un descuento del 6% por el concepto de gastos financieros, siendo que el trámite puede demorar un promedio de siete (07) días calendarios, dependiendo de los procedimientos internos de cada Banco.

PRT no brindará devoluciones explícitas o tácitas adicionales a la política de devoluciones descritas en el presente documento.

Los artículos vendidos bajo la modalidad de liquidación, están exentos de la presente política de garantía.

#### **Proceso interno para análisis y diagnóstico físico de las piezas reclamos**

Cuando no se pueda encontrar evidencia de falla mediante una fotografía en la pieza reclamada, esta será remitida al centro de diagnóstico de reclamos ubicado en el local Los Olivos, Lima. En estos casos el plazo de respuesta para tramitación de garantía será de 72 horas y/o 3 días hábiles de su recepción en el mismo local.