



Políticas **COMERCIALES**

www.provefabrica.com.pe |     

POLÍTICAS GENERALES.

La actividad comercial de PROVEFABRICA DEL PERU S.A se realiza en nuestras instalaciones ubicadas en la Av. Los Tucanes nro. S/n int. F8 urb. Santa María de Huachipa (complejo almacenes central Huachipa) Lima - Lima - Lurigancho, nuestro horario de atención al cliente es de Lunes a Viernes de 07:30am a 05:45pm. y en la Av. Separadora Industrial, mzJ1 Lt.30, Parque Industrial, Parcela II Villa El Salvador, nuestro horario de atención al cliente es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

LINEAMIENTOS GENERALES DE OPERACIÓN COMERCIAL.

POLÍTICAS INTERNAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE:

- La empresa opera bajo políticas internas que garantizan una atención ordenada, transparente y alineada con los estándares corporativos.
- Cada proceso, desde la recepción del pedido hasta la entrega final, se realiza con criterios de claridad, cumplimiento y responsabilidad.
- Se asegura que el cliente reciba información precisa y un servicio conforme a los acuerdos establecidos.

COMPROMISOS INSTITUCIONALES:

PROVEFABRICA DEL PERÚ S.A reafirma su compromiso con:

- La calidad del servicio.
- La formalidad en sus operaciones.
- La construcción de relaciones comerciales sólidas, responsables y sostenibles.

Estos lineamientos constituyen la base para una operación comercial eficiente, confiable y orientada a la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del negocio.

POLÍTICAS DE ENTREGA/DESPACHO.

- Los tiempos de entrega deben ser consultados con el ejecutivo(a) de cuenta.
- Las entregas de producto ensamblado están sujetas a cronograma logístico y puede variar según las cantidades requeridas. Por lo cual es necesario coordinarlas con su ejecutivo(a) de cuenta.
- Los productos ensamblados con destino a la ciudad de Lima, serán entregados debidamente empacados o en stretch film según corresponda.
- Es obligación del cliente revisar la mercancía al momento de su recepción. La entrega del material se legaliza mediante firma en la guía de remisión.
- Una vez entregada la mercancía y brindada la conformidad mediante firma en la remisión o factura, NO se aceptarán devoluciones. La remisión debe contar con sello del comprador, nombre, firma, número de documento de identificación y fecha de recepción.
- Los clientes cuentan con un plazo máximo para la revisión de la mercadería, el cual se contabiliza a partir de la recepción del producto (tanto a nivel nacional como en Lima), con el fin de reportar cualquier novedad que pudiera presentarse, como productos en mal estado o faltantes, según el siguiente detalle:
 - Hasta 10 unidades: 5 días hábiles
 - De 11 a 50 unidades: 15 días hábiles
 - De 51 unidades en adelante: el plazo será evaluado según el caso.
- Para clientes cuya forma de pago sea en efectivo, los pedidos serán despachados una vez se haya generado la cancelación del 100% del valor de los mismos.
- Para el despacho de pedidos a clientes que cuenten con crédito aprobado por PROVEFABRICA DEL PERU S.A, es necesario estar al día en pagos y no contar con facturas vencidas.
- Los pedidos que superen los S/ 800.00, incluido IGV, incluyen una (01) entrega dentro del perímetro urbano de Lima, en las instalaciones de nuestro cliente, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
- En caso de que la entrega sea fallida por responsabilidad del distribuidor, se procederá con reprogramación mediante cobro de transporte extra o el cliente podrá retirar el producto en nuestras instalaciones.
- Para el despacho de pedidos por debajo de los S/ 800.00, incluido IGV, el producto podrá ser entregado únicamente si se encuentra dentro de la ruta de reparto; de lo contrario, deberá ser retirado directamente en nuestras instalaciones.
- Los pedidos que se encuentren facturados en caja o ensamblados y que superen los 15 días calendario sin ser recogidos, pasarán a la modalidad de almacenamiento; el cual tendrá un sobrecosto del 1% diario sobre el valor de la factura.
- No se recibirán devoluciones de mercancía ensamblada o que presente marcas de haber sido armada.

POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍAS.

Las reglas descritas en este acápite aplican a los clientes que no se encuentran bajo los alcances de la Ley N° 29571.

Todo el portafolio de PROVEFABRICA DEL PERU S.A, cuenta con un periodo de garantía limitado, el cual aplica siempre y cuando existan defectos de fabricación y estén dentro del tiempo de cobertura que ha sido otorgado a cada producto al igual que el tipo de negociación aceptada por el cliente que está sujeto únicamente por fallas; para esto, es necesario verificar que, a la fecha de la interposición del reclamo de garantía de un producto de PROVEFABRICA DEL PERU S.A, este se encuentre dentro del período específico por referencia computado desde la fecha de adquisición.

Para hacer efectivo este proceso, deben ingresar a la dirección web: <https://provefabrica.com.pe/garantias-2/>, diligenciar el y obligatoriamente, **adjuntar el registro fotográfico junto a la data necesaria para el seguimiento del caso.**

Si dentro del diagnóstico realizado por PROVEFABRICA DEL PERÚ S.A. se certifica que el producto presenta problemas o defectos de fábrica, se procederá con el cambio de las partes dañadas que correspondan, manteniendo el tiempo de garantía inicialmente otorgado.

Los productos o accesorios respecto de los cuales se presente alguna solicitud para la aplicación de garantía, se enviarán al lugar de entrega y/ o despacho inicial del pedido (Lima o ciudades).

Para productos que PROVEFABRICA DEL PERU S.A. entregó en Lima y que hayan sido enviados a otras ciudades de Perú por el cliente; el cliente tendrá la responsabilidad de asumir los gastos de transporte y/o instalación de los accesorios enviados como cambio.

Los productos ensamblados que sean entregados en Lima y respecto de los cuales se presente alguna solicitud para aplicación de garantía o inconformidad por garantía, se atenderán en el lugar de entrega del distribuidor si el caso lo amerita.

La garantía de partes averiadas se realizará mediante el envío del componente a la dirección del cliente; la entrega o instalación a cliente final en Lima tiene un costo adicional por el servicio, que puede consultar con su Ejecutivo(a) de Cuenta.

- Para los productos vendidos en promoción únicamente aplica garantía en componentes, tales como ruedas, bases, neumáticos y mecanismos, durante el tiempo establecido para cada producto; no aplica para tapizados ni mallas del espaldar.
- La garantía no aplicará para despachos de mercancía ensamblada, cuyo destino final sea fuera de Lima.
- La garantía no aplica a maltratos o abolladuras en los brazos de los productos ocasionados durante el uso.
- No se otorga garantía sobre perillas, excepto por defectos de fabricación.
- Se recomienda que el cliente realice mantenimiento preventivo de la mercadería dos (02) veces al año.
- La garantía no aplica para casos en los que se evidencie desgaste natural de los componentes, telas y espumas por uso, maltrato o cualquier omisión sobre las recomendaciones para el cuidado y mantenimiento de las sillas.

LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO SE PERDERÁ POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES RAZONES.

Las reglas descritas en este acápite aplican a los clientes que no se encuentran bajo los alcances de la Ley N° 29571:

- Los productos ensamblados que sean despachados a otras ciudades por solicitud del cliente, NO cubren garantía en caso de abolladuras o daños por mal transporte o mal embalaje.
- Los clientes tienen un máximo de 5 días hábiles para revisar la mercancía (sea a nivel nacional o en Lima) y reportar cualquier novedad que se presente (mal estado o faltante).
- El inadecuado almacenamiento del producto o manipulación del producto NO cubren garantía.
- Si los daños se presentan por un inadecuado procedimiento de transporte NO cubren garantía.
- Se perderá cuando el cliente no atienda las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.
- Cuando el producto suministrado por PROVEFABRICA DEL PERU S.A. sea combinado con partes que no están diseñadas para el mismo. Ejemplo: componentes suministrados por otros proveedores.
- La garantía no se aplicará cuando el producto no esté condicionado para uso en intemperie y sea expuesto al sol, agua y/u otras condiciones ambientales adversas.
- Importante: Se realizaran excepciones según clasificación de cliente.

TIEMPOS DE GARANTÍA.

Las reglas descritas en este acápite aplican a los clientes que no se encuentran bajo los alcances de la Ley N° 29571.

Debe tener en cuenta que la garantía de todos los productos tiene vigencia a partir de la fecha de facturación del mismo. Así mismo, sus solicitudes se atenderán en un tiempo máximo de 4 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía. Una vez diligenciada las solicitudes en la página web, contamos con un tiempo de 48 horas para dar respuesta sobre el paso a seguir con la solicitud.

PROVEFABRICA DEL PERÚ S.A. se reserva el derecho a denegar la garantía en cualquiera de los casos descritos en el apartado denominado "La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones". Además de nuestra línea de atención al cliente, contamos con un canal exclusivo de garantías y novedades de despacho , (pagina web) donde podrá registrar y dar seguimiento a sus solicitudes de forma rápida y sencilla.

Para dudas, consultas o soporte inmediato, puede comunicarse a través de nuestro canal de WhatsApp, o escribirnos al correo **servicioalclientepe@provefabrica.com**

En caso de requerir atención presencial, le recordamos que esta se realizará solo previa coordinación o validación, con el fin de brindarle una atención adecuada y evitar desplazamientos innecesarios , lo cual una vez ello acercarse a nuestras instalaciones en Av. Los Tucanes nro. S/n int. F8 urb. Santa María de Huachipa (complejo almacenes central Huachipa) Lima - Lima – Lurigancho