

## 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



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 realizará el servicio (3x3). 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 otro lugar después de la atención del servicio.
- No se presentan observaciones al finalizar el servicio.



5

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



6

Algunas marcas poseen su propio personal de instalación, en estos casos se comunicarán contigo para coordinar fecha y hora del servicio. Las zonas fuera del perímetro de la tienda pueden aplicar a gastos adicionales que serán coordinados directamente con el taller autorizado. Si decides realizar la instalación por tu cuenta, te recomendamos solicitar una visita de inspección con la marca, pues el producto podría perder la garantía.

7

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

- Recuerda que la seguridad es lo primero. Mantén alejados de la zona de trabajo a niños y mascotas.
- Habilita el espacio de acuerdo a lo indicado en el punto 3 y coloca el producto en el lugar donde será armado, de lo contrario el servicio no podrá ser realizado.
- 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.
- 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.
- Los trabajos adicionales requeridos para preparar el ambiente, como trabajos de gasfitería o electricidad, deberán ser realizados previamente por un tercero.

Si tienes alguna consulta comunícate con nuestro Centro de Servicio al Cliente:



**Facebook Messenger:** Promart Homecenter



**Teléfono:** (01) 619 4810



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

8

Para reprogramar hazlo como máximo un día útil antes de la fecha del servicio.

- 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.

9

#### Trabajos autorizados por Promart:

- 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.



10

Algunos servicios requieren una visita técnica previa para verificar el área donde se realizará la instalación y emitir un informe que servirá para comprar los productos adecuados.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE VISITA TÉCNICA



1

Este servicio se toma previo a la contratación de la instalación y solo aplica para productos adquiridos en Promart.

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



2

El servicio de visita técnica consiste en:

- Revisión del área en donde se requiere la instalación (toma de medidas, revisión de los puntos de luz o agua, según sea el caso).
- Preguntas de validación.
- Recomendaciones.



3

Al finalizar la visita, el técnico emitirá un informe que incluye:

- El resultado de la revisión del área.
- Si el área requiere algún trabajo de acondicionamiento, los que deberás realizar con un tercero.
- Los productos que debes adquirir para ejecutar el servicio de instalación.



4

Para obtener el informe de la visita técnica deberás acercarte personalmente a la tienda donde la solicitaste como máximo hasta 30 días calendarios posteriores a la fecha de la visita. De lo contrario deberás contratar nuevamente el servicio.