

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

PISOPAK PERÚ S.A.C. se compromete en ofrecer una satisfacción garantizada en todas las compras de sus clientes. La presente política establece los lineamientos para el tratamiento de las devoluciones y reembolsos que se otorgan a los clientes de los diferentes canales de venta.

1. ALCANCE

Esta política aplica a todos los cambios y/o devoluciones de productos que son solicitados por los clientes de los distintos canales de venta de la compañía.

2. CANALES PARA REALIZAR EL CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Para el cambio o devolución por falla de producto, deberá contactarse a través del correo electrónico contacto@pisopak.com o al teléfono 01 221-7123, con el fin de coordinar el recojo del producto.

Los usuarios o clientes podrán solicitar devoluciones o cambios, debiendo hacer valer previamente los términos de la garantía ofrecida. Para tal efecto, podrá realizar la devolución hasta 7 días después de realizar su compra. Se podrá devolver en cualquier tienda Pisopak Peru SRL, con sus etiquetas y embalaje y accesorios originales, y junto con su boleta o factura respectiva. La garantía de los productos se encuentran en cada ficha de producto. Las circunstancias en las que aplica un cambio o devolución inmediata: producto dañado, producto defectuoso, empaque en mal estado, producto con señales de uso, accesorios faltantes, productos son características diferentes a las ofrecidas e incumplimiento de los días de entrega no comunicado a tiempo; cualquier otra circunstancia que sea distinta a las señaladas será evaluada siempre que el producto se encuentre en óptimas condiciones. La Política de cambios y/o devoluciones no aplicará en los siguientes casos:

- a) Para la prestación de servicios, una vez que éste se haya iniciado o haya sido completamente ejecutado
- b) Para productos que se hayan fabricado y/o importado a pedido.



3. CIRCUNSTANCIAS PARA HACER UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

- A. Falla de producto. Se consideran devoluciones por falla de productos, los siguientes motivos:
 - i. Producto dañado
 - ii. Productos defectuoso
 - iii. Empaque en mal estado o roto
 - iv. Producto con señales de uso
 - v. Accesorios faltantes
 - vi. Producto con características distintas a las ofrecidas
- B. Incumplimiento en los días de entrega no comunicado a tiempo.
- C. Los servicios de instalación y armado a domicilio en general, no podrán ser cambiados ni devueltos y sólo se aplicará la garantía correspondiente a los productos por los cuales fue contrato el servicio.

4. CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE NO APLICA UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

- A. Cambio de opinión.
- B. Error en datos brindados al momento de realizar la compra (dirección, # de piso, nombre de la persona que recibe el pedido).
- C. Productos cortados a medida o preparados.

5. CONSIDERACIONES

- A. Puede cambiar/ devolver el producto en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario desde la fecha en que recibió su pedido. Pasado este tiempo, NO podrá realizar cambios.
- B. Debe devolver el producto en las mismas condiciones (empaque, etiquetas, sellos), tal cual fue recibido.
- C. Es necesario que adjunte el comprobante de pago (boleta o factura) que certifique la compra realizada. (Artículo 1° del Reglamento de Comprobantes de Pago).
- D. Para aprobar la devolución, el producto debe pasar por un proceso de Control de Calidad interno, este proceso puede tomar un tiempo de hasta 4 días hábiles. Si el producto cumple con todas las condiciones descritas anteriormente, se procederá a gestionar el cambio de producto o reembolso de dinero según corresponda. No obstante, si se determina que la falla fue provocada por un uso indebido, se enviará una notificación para que pueda recoger el producto.



- E. En caso se proceda al cambio por la falla en el producto, puede solicitar el reembolso del dinero o cambio del producto.
- F. El cambio del producto sólo se podrá realizar po producto con valor igual o inferior al original pagado y estará sujeto a la disponibilidad en el inventario. Si el monto es menor, se le devolverá la diferencia y si la compra es por un producto más caro, el cliente deberá pagar la diferencia.

6. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

6.1 Pago con tarjeta de crédito: Se realizará un extorno de acuerdo a los plazos de atención de su banco (aproximadamente 30 días calendarios). PISOPAK PERU S.A.C. no se responsabiliza por las demoras o dificultades que presente la entidad financiera para el cumplimiento del reembolso.

6.2 Pago con Mercadopago: La devolución de dinero se realizará por medio de una transferencia bancaria en un plazo estimado de hasta 15 días calendarios, por lo que la cuenta de destino deberá esar a nombre de la persona natural o jurídica (empresa) que realizó la compra, o en su defecto podrá autorizar la transferencia a nombre de un tercero mediante una solicitud escrita. Es responsabilidad del cliente brindar los datos bancarios correctos para poder realizar la devolución de dinero de manera exitosa.

6.3 Pago con transferencia: La devolución de dinero se realizará mediante transferencia bancaria, siguiendo las indicaciones arriba descritas.

6.4 Devolución del dinero por cancelación del pedido: Esto se debe dar antes de haberse efectuado la entrega del producto, realizará en el mismo día de la cancelación siempre y cuando el medio de pago elegido sea pago con tarjeta de crédito o débito.



PISOPAK PERU S.A.C.
HENRY WERTHEIMER L.
Gerente General

PISOPAK
WB^o
LEGAL