



POLÍTICA DE ENTREGA DE PRODUCTOS

CONDICIONES DE ENTREGA

La venta y entrega de productos vía e-commerce, se iniciará en Lima y posteriormente se implementará a nivel nacional. En Lima metropolitana*, la entrega de los productos se realizará en un plazo no mayor a 7 días corrientes en condiciones regulares ** y a nivel nacional, cuando se implemente, en un plazo no mayor a 15 días corrientes.

Para cumplir con los plazos, es indispensable registrar correctamente todos los datos de la dirección de entrega, teléfonos de contacto y cualquier referencia importante del domicilio que facilite la ubicación de la dirección.

En el caso de que no haya podido entregarse el producto porque ninguna persona lo recibió o por un error en la dirección, se gestionará una segunda entrega previa coordinación. En caso, la segunda entrega sea fallida, el cliente deberá acercarse a recoger su pedido a nuestra fábrica sito en Av. Los Frutales 298, Ate, Lima.

(*) Cobertura de distritos en Lima Metropolitana: Barranco, Breña, Chorrillos, Jesús María, La Victoria, Lince, Los Olivos, Magdalena, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, SMP, Santa Anita, San Borja, San Isidro, San Luis, San Miguel, Surco, Surquillo y El Agustino.

Los distritos de Comas y Carabayllo no se realizan entregas, deberán recoger en tienda ubicada en C.C. Mega Plaza, previo aviso.

(**) Condiciones no regulares son: factores externos socio-ecológicos, caso fortuito o fuerza mayor, disposiciones legales, mal tiempo, tomas de carretera, fenómenos naturales, cancelaciones de vuelo, etc. En caso las condiciones irregulares continúen, se informará a los clientes mediante nuestros diferentes canales de atención.

Protocolo de entrega:

- No se firma documentos: no estará permitido el cargo adjunto, guía de remisión, etc.
- La evidencia y/o conformidad de entrega será por 3 fotos: al sticker, al cliente, frontis del edificio o casa.
- No se ingresa a edificios: se entrega en la puerta de entrada.
- No se realizan instalaciones de producto.

MANUFACTURA DE METALES Y ALUMINIO RECORD S.A.

Av. Los frutales 298 - Ate / Lima 03 - Perú

Central telefónica: (511) 618 - 4100 Fax: (511) 618 - 4125

Servicio al cliente: 0800 - 29430 www.record.com.pe



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los productos podrán ser devueltos o cambiados en Av. Los Frutales 298, Ate, Lima dentro de los 14 días calendario de haberse realizado la compra, siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- a. Presentar solicitud de cambio y/o devolución a Servicio al cliente vía correo electrónico Servicioalcliente@record.com.pe o vía telefónica (01 618-4100 Anexo 273).
- b. Adjuntar al correo, la boleta de venta correspondiente y Documento personal (DNI-CE-Pasaporte)
- c. Que el producto haya presentado alguna falla física de fábrica o falla en su funcionamiento.
- d. El producto debe estar sin uso, en buen estado y con los accesorios completos.
- e. El producto debe presentar empaque y etiquetas originales

En caso el cliente haya cambiado de opinión después de realizada la compra, podrá realizar el cambio del producto por otro a elección, debiendo cubrir el valor total de la compra o completando la diferencia, si fuera el caso. Si el valor del producto elegido, es menor al de la compra original, la tienda o Record le devolverá la diferencia en la misma modalidad en que pagó. Los productos a cambiar, deben cumplir con lo indicado en párrafo anterior - puntos “d” y “e”. En caso el cliente haya realizado un mal uso del producto que lo hubiera dañado, éste no podrá ser devuelto.

En el caso de devolución del producto, el importe pagado le será devuelto al cliente en la misma modalidad en que pagó el cliente y estará sujeto al plazo en que Banco del cliente, nos responda.

La devolución del dinero, procede en los siguientes casos:

- Incumplimiento del plazo de entrega.
- Que el producto presente falla física de fábrica o alguna falla en su funcionamiento.
- No contar con stock.
- Incompatibilidad entre el producto comprado y el producto entregado.
- Partes o accesorios del producto incompletos.

MANUFACTURA DE METALES Y ALUMINIO RECORD S.A.

Av. Los frutales 298 - Ate / Lima 03 - Perú

Central telefónica: (511) 618 - 4100 Fax: (511) 618 - 4125

Servicio al cliente: 0800 - 29430 www.record.com.pe