



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En ABG GLOBAL CONSULTING S.A.C., representantes oficiales en Perú de PRT AUTOPARTS, nos caracterizamos por brindar un servicio integral, garantizando que todos nuestros productos sean entregados en condiciones idóneas y en envases aprobados y registrados de fábrica.

1. PLAZOS PARA SOLICITUD DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN

El vendedor o asesor asignado al reclamo será responsable del seguimiento y de gestionar el reemplazo gratuito del repuesto o trámite de devolución, dentro de los siguientes plazos máximos contados a partir de la fecha de emisión de la comprobante de pago (Boleta o Factura de Venta):

2. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN CANAL DE COMPRA

A. Compras Presenciales en Tienda Física:

- Presentar el comprobante de pago original (Boleta o Factura de Venta).
- Acreditar la titularidad de la compra mediante documento de identidad vigente (DNI/CE/Pasaporte).
- Una vez recibido el reclamo, el responsable de tienda tendrá un plazo máximo de tres (03) días hábiles para dar respuesta y, si procede, concretar la entrega o devolución de la mercadería.



B. Compras en Canal Mayorista, Sitio Web, Redes Sociales y Call Center:

- Antes de enviar o entregar cualquier mercancía, el cliente deberá registrar su reclamo formal enviando un correo a hola@abg-amortiguadoresprt.pe o a través de nuestra plataforma web www.abg-amortiguadoresprt.pe.
- La solicitud debe incluir la información detallada de la compra y fotografías legibles de la pieza reclamada que evidencien la falla o daño reportado.
- Ninguna devolución será procesada si no cuenta con el registro formal previo en nuestro sistema de atención al cliente.
- Una vez registrado el reclamo, el área de Atención al Cliente emitirá su aprobación o rechazo en un plazo máximo de tres (03) días hábiles. Posterior a la aprobación, se procederá con el cambio, nota de crédito o reembolso.

3. CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO

Para devoluciones que no correspondan a defectos o fallas de origen del fabricante, el producto debe cumplir obligatoriamente con las siguientes condiciones:

- Estar en idénticas condiciones a las entregadas, sin señales de uso, montaje, desgaste, deterioro o manipulación.
- Conservar empaques originales, etiquetas, accesorios, repuestos, seguros y manuales en perfecto estado.
- Si el empaque o caja original presenta daños o deterioro leve pero el producto está intacto, únicamente se procederá con el cambio del producto (no devolución monetaria).



4. EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES

No se aceptarán cambios ni devoluciones en los siguientes casos:

- Productos que presenten marcas de uso, instalación deficiente, negligencia o manipulación indebida.
- Productos adquiridos en remate, liquidación o artículos discontinuados.

5. DEVOLUCIONES POR MOTIVOS AJENOS A FALLA DE FÁBRICA

Si el cliente solicita la devolución por motivos no imputables a defectos de fabricación (debidamente auditados por nuestro servicio técnico), se aplicarán las siguientes reglas:

- Se generará un cobro por **Gastos Administrativos del 6%** del valor de la orden de venta o compra.
- El cliente asumirá el costo total del flete de retorno de la mercancía hacia nuestro almacén en Lima.
- ABG GLOBAL CONSULTING S.A.C. se reserva el derecho de denegar solicitudes que no cumplan con los estándares de revisión técnica.

6. LOGÍSTICA DE DEVOLUCIÓN Y ENVÍOS

Lima Metropolitana y Callao: La entrega física de la mercancía deberá realizarse en la tienda o almacén asignado en el distrito de Los Olivos, Lima (PREVIA CITA solicitada por correo).

Provincias: El retorno debe ser consignado prioritariamente a través de la agencia de transportes Shalom con destino a la sede Los Olivos, Lima. En caso de no contar con una oficina Shalom cercana, el cliente coordinará previamente por correo electrónico a hola@abg-amortiguadoresprt.pe la agencia alternativa a utilizar.



7. REEMBOLSOS Y NOTAS DE CRÉDITO

La devolución de dinero se efectuará preferentemente mediante la emisión de una **Nota de Crédito** a nombre del titular del comprobante. En caso de compras realizadas con tarjeta de crédito/débito a través del sitio web o pasarela de pago, se podrá tramitar el extorno del saldo aplicando un descuento del **6% por gastos financieros y operacionales**. El plazo de procesamiento del extorno es de aproximadamente siete (07) días calendarios, sujeto a los tiempos de liquidación de la entidad bancaria emisora.

8. DIAGNÓSTICO FÍSICO Y EVALUACIÓN TÉCNICA

Cuando la falla manifestada no sea evidente visualmente mediante fotografía, la pieza deberá ingresar a nuestro Centro de Diagnóstico en Los Olivos, Lima. El plazo para emitir un dictamen técnico definitivo será de **72 horas útiles (3 días hábiles)** contadas desde la recepción física del repuesto.