



## **FERREYROS S.A.**

### **POLITICAS DE DEVOLUCIÓN DE REPUESTOS CATERPILLAR**

La política de devolución de FERREYROS S.A. (en adelante FERREYROS) cumpliendo con la normativa vigente, es concederle el derecho al clientes de devolver cualquier producto en buen estado y sin que haya sido utilizado (instalado) en un plazo máximo de 30 días contando desde la fecha de recepción.

Cualquier producto a ser devuelto deberá estar en las mismas condiciones de la entrega (con su empaque o packing original y sin presentar signos externos de uso, manipuleo o instalación)

Antes de realizar una devolución, el cliente tendrá necesariamente que comunicarlo a FERREYROS, a través de su Representante de Ventas o nuestro Contact Center, y se le indicará la forma en que puede devolver el producto o pedido de compra. Es indispensable la comunicación previa y no se aceptará cargos por devoluciones debidos que se hayan realizado mediante un medio de transporte distinto al indicado por FERREYROS.

No se incluyen las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, ni materiales sometidos a desgaste por su uso normal. En cualquier caso, se admitirá la devolución de los productos defectuosos y/o envíos erróneos, siendo FERREYROS quien se hará cargo de los gastos de envío siempre que el cliente comunique esta circunstancia en el plazo máximo de 7 días contados desde la fecha de recepción del envío, y en la forma que nos indiquen.

Si el motivo de la devolución es que el pedido no satisface o no corresponde a lo solicitado, se procederá al reembolso del importe pero no los gastos de envío ni los gastos de devolución. La devolución de importe se realizará a través de una Nota de Crédito, la cual se hará evidente con un cheque no negociable y/o transferencia bancaria a la cuenta indicada por el cliente, mediante depósito bancario.

FERREYROS garantiza la calidad de los productos que comercializa.

#### **1.- CAUSALES DE DEVOLUCION**

- i) Si el artículo presenta defectos de fabricación.
- ii) Si existe equivocación en el artículo enviado, conservando el empaque / packing original de y sin presentar muestras de maltrato.
- iii) Aplicación de GARANTIA (Ver garantía especificada por producto)

En la recepción de mercancía errónea o dañada se aplicará el cambio físico de la misma solo si ésta fue reportada durante las primeras 72 horas posteriores a su entrega.

## **2.- PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES**

2.1.- El cliente tendrá necesariamente que comunicar que pretende realizar una devolución, a su Representante de Ventas o nuestro Contact Center, y se le indicará la forma en que puede enviarnos el producto o pedido de compra.

2.2.- El cliente podrá enviar el producto o pedido de compra, utilizando de preferencia, la misma empresa de Transporte que le entregó los productos, los cuales deben estar perfectamente empacados, junto con la factura, indicando el motivo de la devolución con el número de pedido, y si desea la reposición del producto o el reembolso de su dinero.

2.3.- Al momento en que nos sea entregada la devolución, nos pondremos en contacto con usted para confirmar la reposición del producto y/o del reembolso.

Debido a que FERREYROS, cubre los gastos de envío en la atención de las compras, no podremos cubrir los gastos originados por la devolución del pedido.

## **3.- ESTADO DE LOS PRODUCTOS**

Tanto el/los productos a devolver, así como, sus cubiertas, envolturas, empaques o cajas, deberán estar en perfecto estado y con protección; por lo anterior no aceptaremos devoluciones de productos con cajas o envolturas dañadas, rotas o en mal estado que no se reportaron en el tiempo indicado anteriormente. El cliente deberá asegurarse de recibir sus productos en perfecto estado.

Si el cliente no ha recibido o ha rechazado la entrega de, el o los productos, deberá comunicarlo al Contact Center, enviando un correo electrónico, a [contactcenter@ferreyros.com.pe](mailto:contactcenter@ferreyros.com.pe), o comunicarlo vía telefónica al número: (01) 626-5600 ó 0800-00750, en horario de Lunes a Jueves de 8:30 am a 12:00 m.

## **4.- PLAZO DE DEVOLUCION**

De acuerdo a la política de devoluciones, cumpliendo con la normativa vigente, el cliente tiene el derecho de devolver cualquier producto en el plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de Recepción de la Mercadería según el Comprobante de Pago y/o Guía de Remisión. Vencido el plazo no procederá devolución alguna.

Si el periodo de devolución de 30 días ha expirado, no será posible reclamar la devolución y/o reembolso del mismo, sin perjuicio de lo previsto en virtud de la garantía legal de conformidad de bienes de consumo.

Se emitirá una Nota de Crédito con referencia al Comprobante de pago presentado.

## **5.- CARGOS O PENALIDAD POR DEVOLUCION**

Se aplicará una penalidad o cargo por la devolución de repuestos que hayan sido importados exclusivamente para atender una Orden o Pedido de Compra.

Esta penalidad se hará efectiva con una Nota de Débito sobre la Factura de Venta y la Nota de Crédito por la devolución del producto.

## 6.- CONSIDERACIONES ESPECIALES

Para que proceda una devolución de repuestos, serán requisitos indispensables:

a) Para realizar una devolución de Repuestos, se deberá presentar el Comprobante de Pago que acredite la Compra, Factura o Boleta de Venta y la Guía de Remisión de entrega.

b) Los productos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y con las condiciones de empaque o embalaje en que fue entregado, sin presentar signos de uso o manipuleo del mismo.

c) No se aceptarán devoluciones de repuestos no retornables a fábrica, traídos o fabricados exclusivamente para el cliente. En caso que por acuerdo comercial se acepte la devolución, se aplicará una penalidad o cargo.

d) Restricciones: hay ciertos repuestos que por su naturaleza no se podrán aceptar como devolución: sellos, tubos o mangueras por centímetros o pulgadas, mangueras armadas, kits ensamblados, fajas o set de fajas.

## DATOS DE CONTACTO IMPORTANTES

### 1.- DIRECCIONES DE TIENDAS Y SUCURSALES DE FERREYROS S.A.

SUCURSAL	DIRECCION	PROVINCIA - DEPARTAMENTO	TELEFONO
AREQUIPA	Av. Alfonso Ugarte 207, Arequipa	AREQUIPA	054- 380100
AYACUCHO	Av. Cusco 338, San Juan Bautista	AYACUCHO	066-326089
CAJAMARCA	Km. 5.2 Carretera Cajamarca, Baños del Inca	CAJAMARCA	076-348381 076-348427
CAMANA	Av. Lima 633 Camaná, Camaná	AREQUIPA	054-571204
CERRO DE PASCO	Jr. Zinc Mz K Lote 02, Parque Minero - Chaupimarca	CERRO DE PASCO	063-422833
CHIMBOTE	Av. La Marina 161, Urb. Buenos Aires Chimbote	ANCASH	043-311411 043-315899
CUSCO	Vía Cusco Abancay S/N Predio las Fuentes. Alt.Km 952.6 carretera Cusco-Abancay-Anta	CUSCO	084- 582560
HUANCAYO	Av. Mariscal Castilla 2936, El Tambo	HUANCAYO	064-244845
HUARAZ	Av. Centenario Km.5.500, Monterrey	HUARAZ	043-427575 043-421585
ICA	Calle Fermín Tangüis 159, Urb. San Miguel	ICA	056-233952
LAMBAYEQUE	Carretera Panamericana Norte Km.792	LAMBAYEQUE	074 266695 074 266646
LIMA - CALLAO	Av.Argentina 5791, Carmen De La Legua, Callao	CALLAO, LIMA	511-6264000
LIMA - MONTERRICO	Av.Cristobal de Peralta Norte 820, Santiago de Surco	SURCO, LIMA	511-6264000
PIURA	Prolongación Av. Sánchez Cerro, Km.1 Zona Industrial	PIURA	073-303049
PUNO	Av Mártires del 4 de Noviembre 1021-1025	JULIACA, PUNO	051-326852
TACNA	Av. Hipólito Unanue 799C	TACNA	052-413273
TALARA	Zona Industrial, Manzana A-31, Pariñas	TALARA, PIURA	073-382526
TRUJILLO	Av. Teodoro Valcárcel 925, Urb. Santa Leonor	TRUJILLO	044-223338 044-223345
TUMBES	Calle Miguel Grau 719	TUMBES	072-524926

### 2.- CONTACTO FERREYROS S.A.

Contacte a su Representante de Ventas de FERREYROS o a nuestro Contact Center:

Correo electrónico: [contactcenter@ferreyros.com.pe](mailto:contactcenter@ferreyros.com.pe)

Teléfonos: Directo 626-5600 ó 0800-00750