

## POLÍTICAS DE ENTREGA

### TIPOS DE ENTREGA

- **Despacho regular:** despachamos el producto dentro de las 48 horas a la dirección indicada al momento de la compra.
- **Recojo en tienda:** despachamos el producto dentro de las 96 horas a la tienda de preferencia, dentro de las opciones habilitadas para tal modalidad. Cuando el pedido esté listo para retiro, avisaremos por correo para su recojo.
- **Despacho a punto lejano:** despachamos el producto a los distritos ubicados fuera de la zona de cobertura. Tiene fecha de corte miércoles y realizamos la entrega los días viernes.
- **Envío en fecha programada:** Entrega diferida a solicitud del cliente, la entrega se realiza en un plazo mayor a 48 horas de efectuada la venta.

### CONSIDERACIONES GENERALES

- Las entregas dentro de la zona de cobertura se realizarán hasta 48 horas efectivas a partir del siguiente día útil que se valide la compra (emisión y envío de comprobante de pago) por cualquiera de nuestros canales de compra.
- En caso que el producto sea recibido o retirado de tienda por una persona diferente al titular de la compra deberá entregar una copia de su Documento Oficial de Identidad - DOI<sup>1</sup> y del titular de la compra.
- Monark Perú S.A., se exime de responsabilidad por la demora en la entrega, cuando se trate de casos fortuitos o situaciones adversas que están fuera del alcance de la operatividad de Monark Perú S.A. Considerando las diferentes variables que componen este servicio.
- El despacho se realiza de lunes a viernes de 8:00am a 7:00pm. Considerar que, para cualquiera de las modalidades antes señaladas, nos resulta imposible comprometer los despachos en horarios específicos.
- Sábados, domingos y festivos no son considerados días útiles.
- Seguimiento del pedido, el titular de la compra recibirá un sms y/o correo el día que el pedido se encuentre en camino y cuando se encuentre a 1-2 horas del destino. Aplica para despachos regulares, despacho punto lejano y despacho programado. No aplica para compras en las que no se ha registrado número de celular y correo electrónico, envío a provincia o recojo en tienda.
- **Para la recepción del producto:**
  - ▷ La recepción debe ser realizada por un mayor de edad.
  - ▷ El cliente deberá presentar su Documento Oficial de Identidad - DOI (original, copia o foto) junto con el comprobante de pago (factura o boleta) que valide la identificación del cliente y deberá consignar la firma registrada en el DOI, nombre y número de DOI en la guía de remisión de entrega para acreditar la conformidad de la recepción.
  - ▷ En caso que el producto sea recibido por una persona diferente al titular de la compra, deberá de presentar la siguiente información:
    - DOI (original, copia o foto) de la persona que recibe.
    - DOI (original, copia o foto) del titular de la compra.
    - Comprobante de pago (factura o boleta) que valide la identificación.

<sup>1</sup>Documento Oficial de Identidad - DOI sea: Documento Nacional de Identidad, Carnet de Extranjería, pasaporte.

La persona que recibe deberá consignar la firma registrada en el DOI, nombre y número de DOI en la guía de remisión de entrega para acreditar la conformidad de recepción. De realizar este procedimiento, el cliente declara que el producto fue recibido satisfactoriamente.

- ▷ El cliente debe brindar las facilidades con el objetivo que el transportista genere el registro fotográfico del servicio a fin de guardar evidencia del estado del producto entregado, identidad de la persona que recibe y en salvaguarda de algún requerimiento de validación de información que en el futuro se presente.
- ▷ Al recibir el producto, el cliente debe validar que corresponda con la compra, en descripción, en cantidad y que se encuentra conforme con el producto recibido antes de firmar la guía de despacho; en caso de no conformidad, debe rechazar el producto en el momento de la entrega e indicar el motivo de su rechazo en la zona de observaciones de la guía, registrando el nombre y DOI en la guía de remisión de entrega. Luego de la aceptación del despacho, Monark Perú S.A. no se responsabiliza por daños físicos al producto.
- **Para recojo en tienda:**
  - ▷ Válido solo para aquellos productos que tengan la identificación de recojo en tienda.
  - ▷ Presentar el comprobante de compra (boleta o factura).
  - ▷ Presentar el DOI (original, copia o foto).
  - ▷ En caso que el producto sea retirado de la tienda por una persona diferente al titular de la compra, debe presentar su DOI y presentar el DOI del titular de la compra (original, copia o foto).
- **Para envíos a domicilio dentro y fuera de la zona de cobertura se debe tener en cuenta lo siguiente:**
  - ▷ La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente, será de su responsabilidad la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos al domicilio o dirección de envío. Si hubiera algún error en la dirección, el producto podría no llegar en la fecha indicada.
  - ▷ El producto será entregado en la zona de instalación / armado / uso registrada al momento de la compra.
  - ▷ Para evitar daños en los productos, en casas o departamentos donde el artículo no se puede subir por ascensor o montacargas, el transportista sólo está autorizado para subir el producto por las escaleras hasta el 3er piso siempre y cuando los accesos lo permitan. En caso de requerir la entrega a un piso superior al 3ero, considerar que tendrá un recargo adicional que será comunicado por el asesor.
  - ▷ El servicio de entrega no considera desarmar puertas o ventanas, ni la utilización de cuerdas u otro elemento para levantar los productos a pisos superiores, tampoco la instalación (armado), intervenir o alterar los productos en el domicilio. Con la finalidad de efectuar la entrega de forma satisfactoria, es indispensable que antes de comprar, se revise lo siguiente:
    - Las dimensiones del producto
    - Los accesos por donde ingresará el producto
    - Las dimensiones del lugar donde se instalará
  - ▷ En caso: (1) se presente algún inconveniente con el despacho del producto (2) hubiera algún error en la dirección consignada por el cliente como dirección de entrega y no sea posible concretar la misma (3) el titular de la compra no estuvo presente cuando llegó el pedido o (4) no haya ninguna persona mayor de 18 años debidamente identificada con su DOI. en la dirección de entrega para recibir el pedido, se procederá a reprogramar la entrega lo cual te será oportunamente notificado vía SMS, llamada y/o correo electrónico siendo responsabilidad del cliente estar pendiente de dicha notificación y entrega.
  - ▷ El personal de entrega no está autorizado para recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar la entrega.



- **Para envíos a provincia se debe tener en cuenta lo siguiente:**
  - ▷ Monark Perú S.A. realiza el servicio de envío según la tabla de zona de cobertura. Los envíos fuera de la ciudad de Lima y Callao son realizados a través de agencias de transportes de carga nacional. Para tal efecto el cliente cuenta con dos modalidades de envío:
    - Monark Perú S.A. cuenta con un acuerdo de servicio con la empresa de transporte Cruz del Sur, de seleccionar esta opción de envío a provincia el recargo será comunicado por el asesor al momento de la venta. La tarifa es por entrega dentro de la zona urbana de la ciudad de destino, las periferias de dicha ciudad podrían tener un recargo adicional. Asimismo, bajo esta modalidad de envío Monark Perú se hace responsable de la mercadería durante su traslado y envío al punto de destino.
    - En caso el cliente opte por otra agencia de transporte, debe indicar la agencia elegida con Pago a Destino y pagar el flete en agencia o dirección señalada según las políticas de la agencia seleccionada. Será entera responsabilidad del cliente la mercadería durante su traslado y envío al punto de destino.
  - ▷ Para ambos casos el cliente deberá proporcionar a Monark Perú S.A. la siguiente información:
    - Punto de partida: Considerar razón social de la agencia elegida por el cliente y dirección en Lima.
    - Punto de llegada cuando el cliente lo recoge en agencia: Considerar la dirección de la agencia destino, tomar en cuenta que una agencia puede tener más de un punto de acopio por ciudad.
    - Punto de llegada cuando es entrega en casa de cliente: Considera ubicación exacta (Región, Departamento, Distrito y dirección exacta con referencia de llegada).
  - ▷ En caso que el producto sea recibido por una persona diferente al titular de la compra: Considerar incluir en las observaciones de la guía nombres y apellidos, DOI y celular de contacto.
  - ▷ Considerar que el envío de productos a provincia se realizará en su empaque original. Se entiende como empaque original a aquel que muestra características o descripción del producto, no se realizarán adaptaciones ni embalados especiales.
- **Si tuviese un problema con el transportista**, por favor, contáctenos a la Central Telefónica de Monark (Perú) S.A.: (01) 613-6969 y cuéntenos lo que pasó. Nos interesa mejorar y eso lo podemos hacer gracias a sus comentarios.

## ZONA DE COBERTURA & COBROS DE ENVÍO

Este cobro depende del lugar de destino, el tipo de envío que elija, el origen del producto y su tamaño.

DISTRITOS DENTRO DE LA ZONA DE COBERTURA	DISTRITOS FUERA DE LA ZONA DE COBERTURA
<b>Accesorios: S/ 15</b> <b>Bicicletas: S/ 40</b> <b>Máquinas: S/ 80</b>	<b>Bicicletas, máquinas y accesorios:</b> <b>S/ 40 adicionales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barranco</li> <li>• Bellavista</li> <li>• Breña</li> <li>• Callao</li> <li>• Carmen de la Legua</li> <li>• Cercado</li> <li>• Cercado de Lima</li> <li>• Comas</li> <li>• Chorrillos</li> <li>• El Agustino</li> <li>• El Rímac</li> <li>• Independencia</li> <li>• Jesús María</li> <li>• La Molina</li> <li>• La Victoria</li> <li>• Lince</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ancón</li> <li>• Asia</li> <li>• Ate Vitarte</li> <li>• Carabayllo</li> <li>• Cieneguilla</li> <li>• Chaclacayo</li> <li>• Chosica</li> <li>• Huachipa</li> <li>• Huaycán</li> <li>• Lurigancho</li> <li>• Lurín</li> <li>• Marquez</li> <li>• Mi Perú</li> <li>• Ñaña</li> <li>• Pachacamac</li> <li>• Pachacutec</li> </ul>



- Los Olivos
- Magdalena del Mar
- Miraflores
- Pueblo Libre
- San Borja
- San Isidro
- San Juan de Miraflores
- San Luis
- San Martín de Porres
- San Miguel
- Santa Anita
- Santiago de Surco
- Surquillo
- Villa El Salvador
- Villa María el Triunfo

- Puente Piedra
- Punta Negra
- Punta Hermosa
- Pucusana
- San Bartolo
- San Juan de Lurigancho
- Santa Clara – Ate
- Santa María del Mar
- Santa Rosa
- Ventanilla

### **CAMBIAR DATOS DE ENTREGA**

Para envíos dentro de la zona de cobertura, solo se podrá solicitar el cambio en los parámetros (ubigeo) de la dirección o cambio de fecha de entrega el mismo día de la compra, para ello puede acercarse al lugar de compra o comunicarse a la Central Telefónica de Monark (Perú) S.A.: (01) 613-6969, en caso la compra haya sido a través de nuestra web debe enviar un correo a: [webmonark@monark.com.pe](mailto:webmonark@monark.com.pe)

### **CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN**

Contáctanos y un miembro de nuestro equipo gestionará tu solicitud. Ponte en contacto con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención de Servicio de Atención al Cliente (SAC), estamos para ayudarte:

#### **Central telefónica**

Llámanos al (01) 613-6969 de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm y sábado de 9:00 am a 12:00 pm

#### **Whatsapp**

Escríbenos por Whatsapp [AQUÍ](https://wa.me/5116136969) (+5116136969)

#### **Formulario para servicio técnico**

Escríbenos a través de nuestro formulario de atención [AQUÍ](#)



(01) 613 6969



Av. Elmer Faucett 1920  
Callao - Lima



monark.com.pe