

## Preguntas Frecuentes – Prodeex Perú

### **¿Cómo puedo realizar un pedido en línea?**

Para realizar su pedido, haga clic en el ícono de WhatsApp ubicado en la parte superior derecha de nuestra página. Todas las ventas se gestionan vía WhatsApp con nuestros asesores comerciales, quienes le brindarán una atención personalizada y lo guiarán durante el proceso de compra.

### **¿Cuánto tardan en responder una cotización?**

La atención a cotizaciones es inmediata, siempre que la demanda de consultas lo permita. Para agilizar su solicitud, por favor envíe: descripción completa del producto, cantidad requerida y RUC o DNI del solicitante.

### **¿En cuánto tiempo recibiré mi pedido?**

El tiempo de entrega depende de la hora de confirmación del pedido y sus dimensiones: pedidos confirmados antes de las 5:00 p.m. se despachan al día siguiente (hasta las 6:00 p.m.). Pedidos de gran tamaño (oversize) se entregan en un plazo máximo de 2 días útiles. En la mayoría de los casos, los pedidos se entregan en 24 horas dentro de Lima Metropolitana.

### **¿Qué hago si no encuentro el producto que busco?**

Si no encuentra un producto en nuestro catálogo, puede contactarnos por cualquiera de los siguientes medios: formulario de contacto en nuestra web, correo: [ventasprodeexperu@gmail.com](mailto:ventasprodeexperu@gmail.com) o WhatsApp: +51 982 939 469. Un asesor especializado atenderá su requerimiento y le ofrecerá las mejores alternativas.

### **¿Qué opciones de envío ofrecen?**

Ofrecemos dos modalidades de envío según la urgencia y tamaño del pedido: Servicio Regular (entrega en 24 horas para pedidos confirmados antes de las 5:00 p.m., sujeto a disponibilidad y dimensiones del pedido) y Servicio Express (entrega el mismo día para pedidos pequeños confirmados antes de la 1:00 p.m.).

### **¿Qué métodos de pago aceptan?**

Actualmente, los pagos se realizan mediante transferencia bancaria. Próximamente habilitaremos más medios de pago para su comodidad.

### **¿Puedo devolver un producto si no cumple mis expectativas?**

Sí, pero todas las devoluciones están sujetas a evaluación. Debe solicitarla dentro de los 15 días posteriores a la recepción del pedido. El producto debe conservar su empaque original y no presentar signos de uso o daño. No se aceptan devoluciones de productos bajo pedido, cortados o preparados, ni de saldos o remates.

### **¿Qué hago si mi pedido llega dañado o incompleto?**

Si su pedido presenta daños o está incompleto, envíe un correo a [prodeexperu@gmail.com](mailto:prodeexperu@gmail.com) indicando su número de pedido y fotos de evidencia. Su caso será atendido y resuelto en un

plazo máximo de 2 días útiles.