

# GARANTÍA DE PRODUCTO & DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO DEFECTUOSO

## 1. CONDICIONES GENERALES DE APLICACION

Todos los productos ofrecidos por nuestra empresa están sujetos a las garantías del producto que en cada caso correspondan (según detalle en Anexo 1 – Plazos de Garantía de Productos). Queda excluida la garantía de los productos si han sufrido, una vez entregados al cliente, algún deterioro por hechos externos, accidentes fortuitos o si resultan dañados por un mal uso o utilización indebida o no siguiendo las instrucciones de uso que se recomienda para cada caso. Nuestra empresa no otorga ninguna garantía sobre productos o servicios que hayan sido vendidos por distribuidores terceros no autorizados por nuestra empresa.

Si el producto presentara alguna falla o mal funcionamiento de fábrica, y el producto se encuentra dentro del plazo de garantía específicamente otorgado para ese producto, el Cliente podrá siempre solicitar la sustitución del mismo producto, salvo que esta opción resulte objetivamente imposible o desproporcionada de cumplir, en cuyo caso la empresa podrá reembolsar el monto monetario equivalente a su valor del ticket de compra o emitir una nota de crédito que pueda usar en la compra de otros productos de nuestra marca.

En tal sentido, deberá realizar el contacto para indicarlo a nuestra empresa en cualquiera de las formas que se señalan en el punto 2 (Servicio de Atención al cliente) o a través de nuestra web ([www.drbrowns.pe](http://www.drbrowns.pe)) y remitir el bien objeto de devolución junto con la acreditación o justificante de su compra, según se detalla en el Anexo 2 - Formato de Solicitud de Devolución de Producto. En ese momento, y dentro de un plazo de 5 días útiles, nuestro equipo comprobará que se dan las condiciones exigidas para aceptar la devolución.

Al notificar la solicitud de devolución, y para asegurar que el Cliente tenga constancia de su solicitud, nuestra empresa le facilitará una confirmación de recepción y un número de caso. Si la solicitud de la devolución es procedente, todos los gastos de envío correrán a cargo de nuestra empresa.

## 2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En caso de que tengas cualquier tipo de consulta, puedes contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente por medio de cualquiera de las siguientes vías y dentro de nuestros horarios de oficina (de lunes a sábado, excepto feriados y festivos):

- Enviando un correo electrónico a la dirección: [contacto@drbrowns.pe](mailto:contacto@drbrowns.pe)
- Llamar al teléfono 01 5476574.
- Acercarse a nuestras oficinas sitas en Av. Cavenecia 220 of.1-San Isidro.

Para cualquier duda o información, sírvase consultar nuestra web: [www.drbrowns.pe](http://www.drbrowns.pe)

## 3. SOLICITUD DE DEVOLUCION DE UN PRODUCTO DEFECTUOSO.

- Contáctanos usando los canales señalados en el punto 2 – Servicio de atención al cliente.
- Presentar la boleta, recibo o factura que acredite su compra. Se debe visualizar claramente la fecha de compra, ya que es ésta la fecha que aplica para el cómputo de la garantía específica.
- Presentar el producto físico.
- Presentar firmado el formato de solicitud de devolución del Anexo 2 (este será su cargo de entrega).  
En el plazo de 5 días hábiles se emitirá el informe por el área correspondiente, pronunciándose sobre la procedencia o no de la solicitud.

## 4. APARATOS ELÉCTRICOS

Antes de presentar algún reclamo sobre los aparatos eléctricos, primero sugerimos leer los manuales que vienen con el producto, o en todo caso acceder a nuestra web en la opción de Ayuda:

( <https://drbrowns.pe/instructions/> ) aquí se podrá leer en PDF el manual de todos los eléctricos.

## ANEXO 1 – PLAZOS DE GARANTIA DE PRODUCTOS

### Plazos de garantía de los productos

- En el caso de los productos como los biberones, vasos de transición, chupones, etc. La garantía son 7 días desde su compra. Pasado los 7 días no se puede presentar reclamo o devolución.
- En el caso de los productos eléctricos como Esterilizadores y Calentadores, la garantía es de 1 año desde el día de su compra. Pasado el año no se puede presentar reclamo o devolución.

## ANEXO 2 – SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PRODUCTO

LINK PARA EL FORMULARIO DE DEVOLUCIÓN: [FORMULARIO DEVOLUCIÓN](#)

Con la firma de este documento, declaro bajo juramento que la información contenida en el formulario denominado “Solicitud de Devolución de Producto” y los formatos anexos se ajusta estrictamente a la verdad. Cualquier omisión o distorsión de la información dará por no válida la solicitud.

Asimismo, con la firma de este documento usted autoriza a nuestra empresa para que, de manera indefinida o hasta que revoque su consentimiento, pueda tratar todos los datos personales que suministre. En el marco de dicha evaluación es posible que compartamos su información con empresas especializadas en validar la veracidad de los datos o que colaboren en la evaluación de su solicitud. Su autorización para el tratamiento de sus datos personales es obligatoria para atender su solicitud, en caso contrario no se podrá continuar con el proceso de evaluación. Usted tiene la facultad de ejercer cualquiera de los derechos previstos en la Ley 29733, de manera gratuita, enviando una comunicación al correo electrónico: [contacto@drbrowns.pe](mailto:contacto@drbrowns.pe)