

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

1. El presente documento contiene los términos y condiciones del servicio de venta de productos y/o servicios que ofrecen los Distribuidores Autorizados de Corporación Primax S.A. (en adelante, "**Primax**"), a través de un Chat en la plataforma "WhatsApp" que está conectado a un número telefónico de propiedad de Primax.
2. Primax es una empresa dedicada entre otras cosas a la comercialización de Gas Licuado de Petróleo (en adelante "GLP") envasado en Cilindros a través de sus distribuidores autorizados (en adelante, "Distribuidores Autorizados de Primax").
3. Para la ejecución de su actividad comercial, Primax ha habilitado un número de celular con una cuenta en el Aplicativo "WhatsApp"¹, con la finalidad de permitir a los clientes directos acceder a la opción de solicitar los productos y/o servicios detallados en el numeral 6 del presente documento (en adelante, los "Productos y Servicios") a los Distribuidores Autorizados de Primax. En ese sentido, dicho canal tiene como objeto brindar a los Clientes un espacio que le permitan comunicarse directamente con un Asesor de Primax, el mismo que podrá vincular con los Distribuidores Autorizados de Primax según corresponda y de esa forma solicitar a estos últimos los productos y/o servicios que ofrece la marca Primax.
4. En consecuencia, para que el Cliente pueda solicitar y/o comprar a los productos y servicios que se ofrecen a través del chat de WhatsApp de Primax implica que este haya aceptado, sin reservas y limitaciones, los presente Términos y Condiciones y la Política de Privacidad de Primax que se muestran al inicio de la conversación dentro del Chat de WhatsApp. Asimismo, la solicitud de los productos y servicios ofrecidos a través del chat de WhatsApp se realizarán de acuerdo a los presente Términos y Condiciones.

I. Sobre el Servicio:

5. Los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax, son productos y servicios que ofrecen los Distribuidores Autorizados de Primax. En ese sentido, Primax no realiza directamente la venta de los productos y la ejecución de los servicios descritos en los presente Términos y Condiciones, sino que la realizan directamente los Distribuidores Autorizados de Primax. Asimismo, el Cliente acepta y reconoce que Primax únicamente es el encargado de establecer una relación comercial entre el Cliente y los Distribuidores Autorizados de Primax, con el objeto de que sus Distribuidor Autorizados puedan vender sus productos y servicios.
6. Los productos y/o servicios que los Distribuidores Autorizados de Primax ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax son los siguientes:
 - Recargo de GLP dentro de sus presentaciones de Balones de Gas de 10 kg y 45 kg.
 - Venta de Reguladores Premium para Balones de Gas
 - Venta de Cilindros de Balones de Gas de 10 kg o 45 Kg + recarga de GLP.
7. El Cliente podrá solicitar los productos y/o servicios de acuerdo a los precios, promociones y condiciones que Primax informe dentro de la conversación que se realice dentro del chat de WhatsApp. Asimismo, las promociones y precios de

¹ Numero de Primax: 919 445 666

los productos y/o servicios que se ofrezcan dentro del chat de WhatsApp estarán vigentes y se mantendrán aplicables únicamente a los productos y/o servicios que el Cliente contrate a través del Chat de WhatsApp.

8. El Cliente reconoce que para los productos y/o servicios que se hayan solicitado a través de la plataforma "Yape" será necesario que se brinde el número de cupón que entrega la Plataforma Yape dentro del Chat de WhatsApp con Primax. Para tal efecto, un Asesor del Centro de Servicio de Atención al Cliente de Primax verificara que el número de cupón sea correcto y que este no haya sido canjeado anteriormente.

En ese sentido, una vez el Asesor del Centro de Servicio de Atención al Cliente de Primax haya verificado lo señalado en el párrafo anterior, se pondrá en contacto con el Cliente mediante el chat de WhatsApp y gestionara la entrega del producto y/o ejecución del servicio por parte de los Distribuidores Autorizados de Primax.

II. Ofertas y Promociones:

9. El Cliente acepta y autoriza que una vez inicie conversación con Primax a través del Chat de WhatsApp, Primax informara al Cliente de las ofertas y promociones que se encuentran vigentes al momento de que haya iniciado la conversación. El Cliente es libre de aceptar o no las ofertas y promociones que se muestran en el Chat con Primax.
10. Las ofertas y promociones están sujetas a su propios términos y condiciones señalados en el chat de WhatsApp con Primax. Asimismo, de ser el caso, Primax señalará el acceso a los términos y condiciones de cada oferta y/o promoción que se señale dentro del Chat de WhatsApp.

III. Consideraciones para el Servicio:

11. El Cliente reconoce y acepta que el pago por los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp serán realizados directamente a los Distribuidores Autorizados de Primax, una vez el producto y/o servicios haya sido entregado o ejecutado satisfactoriamente. Asimismo, el Cliente reconoce que el pago mediante una tarjeta de Banco está limitado a que el Distribuidor Autorizado de Primax cuenta con la herramienta necesaria para ejecutar el pago.
12. El Cliente reconoce y acepta que los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax están limitados a las áreas en donde Primax cuenta con Distribuidores Autorizados. Por lo tanto, Primax se reserva el derecho de restringir la aceptación de pedidos en zonas geográficas lejanas o en las que no haya Distribuidores Autorizados de Primax con cobertura suficiente de distribución. En caso de que un Cliente realice un pedido desde una zona no cubierta por nuestros Distribuidores Autorizados, Primax podrá cancelar el pedido y proceder a notificar al Cliente sobre dicha situación.

13. El Cliente reconoce y acepta que los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax están limitados a las áreas en donde Primax cuenta con Distribuidores Autorizados. Por lo tanto, Primax se reserva el derecho de restringir la aceptación de pedidos en zonas geográficas lejanas o en las que no haya Distribuidores Autorizados de Primax con cobertura suficiente de distribución. En caso de que un Cliente realice un pedido desde una zona no cubierta por nuestros Distribuidores Autorizados, Primax podrá cancelar el pedido y proceder a notificar al Cliente sobre dicha situación.
14. El Cliente reconoce y acepta que los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax serán brindados exclusivamente por los Distribuidores Autorizados de Primax. En ese sentido, para la ejecución de la entrega de productos y/o ejecución del servicio solicitado, el Cliente autoriza anticipadamente a que los Distribuidores Autorizados de Primax puedan contactarse al número de teléfono del Cliente, puedan acercarse a la dirección indicada y/o cualquier otra actividad que requiera la intervención del Cliente con el objeto de gestionar adecuadamente la entrega del producto y/o ejecución del servicio.
15. El Cliente autoriza a que Primax y los Distribuidores Autorizados de Primax puedan utilizar sus datos personales con el objeto de gestionar la ejecución de los productos y servicios que se contratan. Asimismo, el Cliente reconoce que para la solicitud de los productos y servicios que se ofrecen a través del chat de WhatsApp de Primax ha aceptado la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos que se solicita inicialmente al inicio de la conversación del Chat de WhatsApp con Primax y por lo tanto, acepta expresamente que Primax realice la transferencia de datos a los Distribuidores Autorizados de Primax que estime conveniente para cumplir con la ejecución del servicio que estos últimos prestan.
16. El Cliente es absolutamente responsable de atender a los Distribuidores Autorizados de Primax para que estos puedan cumplir con la entrega del producto y/o ejecutar los servicios contratados satisfactoriamente. Asimismo, el Cliente autoriza de manera anticipada a que los Distribuidores Autorizados puedan usar los números de contacto y/o realizar cualquier otra acción necesaria que requiera el uso de los datos personales del Cliente para la gestión de entrega de los productos y/o ejecución del servicio contratado.
17. El Cliente faculta anticipadamente a que los Distribuidores Autorizados de Primax realicen la instalación de los Balones de Gas dentro del domicilio señalado para la ejecución del servicio. Sin embargo, en caso el Cliente solicite realizar el mismo la instalación de los balones de gas dentro del domicilio señalado, este se hace absolutamente responsable por fallos en la instalación de los balones de Gas.

IV. Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales:

18. Toda la información referente al tratamiento y la protección de los datos personales, se encuentra en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Primax que el Cliente deberá aceptar antes de solicitar los productos y /o servicios ofrece se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax.
19. El Cliente, al iniciar la conversación dentro del chat de WhatsApp de Primax, dispone de un enlace para poder acceder al contenido de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Primax, el cual deberá aceptar antes de poder solicitar los productos y/o servicios que se ofrecen.

V. Cancelación y Devoluciones:

20. Una vez entregado el producto y/o ejecutado el servicio, no se aceptan cancelaciones y/o devoluciones, salvo en el caso que el producto haya sido entregado en condiciones dañadas y/o el servicio haya sido ejecutado de manera errónea. En caso de que el Cliente reciba un producto dañado o la instalación haya sido realizada de forma errónea, deberá comunicarse inmediatamente con nuestros números de contactos de nuestro Centro de Atención.

VI. Centro de Atención:

21. Los Clientes cuentan con los siguientes Canales de Atención en caso de dudas, quejas y/o reclamos:
- **Correo Electrónico:** Puede escribirnos al correo de Primax: contactenos@primax.com.pe. Para poder comunicarse, el cliente deberá indicar su nombre completo y número de documento de identidad.
 - **Formulario de contacto “Primax Te Escucha”**, el mismo que se encuentra disponible en nuestra página web www.primax.com.pe.
 - **Número de Atención al Cliente:** Puede llamar al número de atención al cliente de Primax: Teléfono Celular: 978 292 052 (el mismo que estará vigente hasta el 31 de Diciembre 2023); Teléfono celular: 919 445 666 (vigente desde el 01 de Noviembre del 2023), o al Teléfono Fijo: (01) 208 - 0100

VII. Modificación de los Términos y Condiciones:

22. La solicitud de productos y/o servicios que se ofrece a través del chat de WhatsApp de Primax supone el haber previamente leído y aceptado a través del consentimiento indicado en el chat de WhatsApp, los presentes Términos y Condiciones. En ese sentido, si el Cliente no está de acuerdo con ellos, es libre de no utilizar la plataforma de WhatsApp para solicitar los productos y/o servicios que se ofrecen. El Cliente declara conocer que estos Términos y Condiciones podrán ser eventualmente modificados y/o actualizados de manera unilateral y en cualquier momento por Primax, para lo cual se emitirán avisos de dichas actualizaciones generadas, debiendo en todos los casos el Cliente confirmar su aceptación la próxima vez que utilice la plataforma de WhatsApp para poder seguir solicitando los productos y/o servicios que se ofrecen a través del Chat de WhatsApp de Primax. De no estar conforme con las modificaciones incluidas en la actualización de los Términos y Condiciones, el Cliente tendrá el derecho de no aceptarlas y por tanto de no continuar con el uso de nuestros servicios que se brindan a través de WhatsApp. El Cliente reconoce y acepta que la solicitud de los productos y/o servicios dentro de WhatsApp está condicionado a la aceptación de los Términos y Condiciones vigentes al momento de su utilización, no teniendo el Cliente ninguna responsabilidad frente a Primax por su decisión de no continuar solicitando nuestros servicios dentro del chat de la Plataforma de WhatsApp debido a cambios que no desea aceptar contenidos en actualizaciones generadas, reconociendo expresamente que Primax puede realizar actualizaciones de los Términos y Condiciones cuantas veces estime conveniente.