



POLÍTICA DE ENVÍOS Y ENTREGAS – E-COMMERCE PRO CHEM (PARA PUBLICAR EN LA WEB)

Última actualización: 12 de nov. de 25

Ámbito de aplicación: compras realizadas a través del E-Commerce de Pro Chem dentro de la República de Panamá.

1) Cobertura y plazos de entrega

- **Cobertura nacional.** Para zonas de difícil acceso o áreas rurales muy remotas, la entrega final podrá requerir coordinación directa con el cliente o retiro en punto acordado con el transportista externo.
- **Tiempos estimados de entrega:**
 - Ciudad de Panamá y Panamá Oeste: **hasta 48 horas hábiles.**
 - Interior del país (hasta la entrega al flete): **hasta 72 horas hábiles.**

Política de Envíos y Entregas

- **Horarios de despacho:** lunes a viernes, de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** (sin despachos fines de semana ni feriados).

2) Costos y condiciones de envío (E-Commerce)

Umbral E-Commerce:

Condición	Aplicación	Detalle
Pedidos mayores o iguales a \$75.00	Entrega gratuita	Pedidos fuera de la ciudad capital
Pedidos mayores o iguales a \$50.00	Entrega gratuita	Pedido Dentro de la ciudad capital





Pedidos entre \$10.00 y \$74.99	Se aplica costo de entrega	Pedidos fuera de la ciudad capital, según zona
Pedidos entre \$10.00 y \$49.99	Se aplica costo de entrega	Pedido Dentro de la ciudad capital, según zona
Pedidos menores de \$10.00	Retiro en tienda	Sin entrega a domicilio

Tabla de entrega a domicilio por zona (cargo aplicado cuando corresponda):

Zona	Detalle de Cobertura	Costo (USD)
Este	Chepo, Pacora hasta la 24 de diciembre	\$7.00
Oeste	Arraiján, Capiro, La Chorrera, Coronado	\$7.00
Centro	San Miguelito, Calidonia, San Francisco	\$7.00
Zona Norte	Colón, Milla 8, Chilibre	\$7.00
Provincias Centrales	Herrera, Los Santos	\$7.00
Provincias Occidentales	Chiriquí, Bocas del Toro, Puerto Armuelles, Veraguas	\$7.50

Nota: Los cargos y umbrales del canal E-Commerce pueden actualizarse; cualquier cambio se publicará en esta política.

3) Responsabilidades y estado del pedido

- **Pro Chem** responde por incidencias derivadas de errores internos de preparación o despacho, notificando proactivamente al cliente.





- **Cliente:** debe proporcionar dirección correcta y asegurar disponibilidad para recibir en la franja informada; retrasos o imposibilidad de entrega por datos incorrectos o ausencia serán responsabilidad del cliente.
- **Transportistas externos:** una vez entregada la mercancía al flete, la responsabilidad por daños/pérdidas/retrasos corresponde al transportista; Pro Chem apoyará la **gestión de reclamos**.

4) Intento fallido de entrega

1. Contacto inmediato para coordinar **segundo intento**.
2. Si no es posible, el pedido **retorna a almacén**.
3. El cliente podrá **coordinar nuevo envío** (asumiendo costos) o **retirar en tienda**.
4. Si en **15 días hábiles** no se coordina retiro/reenvío, Pro Chem podrá **cancelar el pedido** y aplicar la política de devolución correspondiente.

5) Atención al cliente

Para consultas sobre envíos, reprogramaciones o soporte con fletes externos, contáctanos a nuestros **canales oficiales** publicados en el sitio.

