



POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



TÉRMINOS GENERALES

Si aún no ha sido confirmado su pedido, tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

- Una vez procesado el pedido, no podrá ser cancelado
- En caso ROHO Homecenter no cuente con el stock disponible de los productos seleccionados y/o la ubicación no se encuentre dentro del rango establecido para los envíos, personal de la empresa se contactará para coordinar posibles soluciones

Si su pedido ya hubiera sido recibido, deberá apersonarse a la sucursal más cercana y se deberán seguir los siguientes lineamientos:

- El tiempo válido para reclamos y solicitudes de cambios y/o devoluciones de productos es de 7 días hábiles después de la compra y antes de la fecha 05 de cada mes
- Se deberá realizar el formulario de cambio o devolución brindado por personal de atención al cliente para hacer efectivo el inicio del proceso
- Presentar la factura de compra original (documento indispensable) y el documento de identidad del cliente titular de la factura (cuando se va a solicitar una devolución)
- Ante la falta del documento de identidad puede presentarse el pasaporte o licencia de conducir
- En caso que el solicitante no sea el titular de la compra o representante legal, se deberá adjuntar una carta poder simple otorgada y firmada por el titular de la compra autorizando dicho trámite, además de adjuntar la copia simple legible del documento de identidad del cliente

- Se deberá entregar el producto en perfecto estado de conservación, sin uso y con todos sus accesorios: manuales y certificado de garantía, debe estar limpio, con el embalaje original y sin deterioros (rayas, piquetes, abolladuras, manchas, etc)
- Respecto a calefones, termo-tanques, cocinas, estufas, aires acondicionados, griferías, plomería, cerámica, productos de cerrajería y artefactos de comunicación y tecnología, los mismos no pueden haber sido instalados. En caso de haber sido instalados y detectarse una falla deberá dirigirse directamente al servicio técnico correspondiente a la garantía del producto sin desinstalar el mismo. En tal caso, los costos y demás condiciones serán los previstos en la garantía correspondiente

NO APLICA EN:

-
- Productos a pedido y/o diseñados a medida requeridos por el cliente
 - Productos refaccionados o discontinuados
 - Productos instalados/armados por terceros
 - Productos de exhibición, con último stock y sujetos a promociones (liquidación, descuentos por volumen, productos en combo adicionales)
 - Tapa de inodoros con empaques abiertos
 - Productos de uso personal (ropa de cama, equipo de protección personal u otros similares)

Para cualquier duda o consulta contactarse con el servicio de Atención al Cliente llamando al número de teléfono piloto 3180100 o escribiendo al número de WhatsApp 72100717 y al e-mail atencionalcliente@gruporoda.com