



# PREGUNTAS FRECUENTES

**PAGA MENOS. VIVE MEJOR.**

COMPRAS ONLINE

## **¿Qué hago una vez se procese mi pago?**

Esperar la confirmación y después dependerá del tipo de entrega, de todas formas ambos tipos de entrega se realizan 24 horas posterior a el mail de confirmación enviado

## **¿Qué pasa si tengo problemas para realizar el pago?**

Puede contactarse con atención al cliente al siguiente número: +591 72100717 o al correo: [atencionalcliente@gruporoda.com](mailto:atencionalcliente@gruporoda.com)

## **¿Cómo realizar una compra si no cuento con una tarjeta de débito/crédito?**

Contamos con 4 métodos de pago. Como ser pago por QR, Tarjeta de debito/crédito, Yape y Tigo money. Los mismos que puede revisar en el siguiente enlace (métodos de pago).

## **¿Es posible realizar cambios/devoluciones?**

Claro que si, puede revisar las políticas de cambios o devoluciones de la empresa en el siguiente enlace (política cambios y devoluciones)

**Realicé mi compra, ¿Cuándo puedo pasar a recoger mi pedido?**

Puede apersonarse a la sucursal del 3er anillo de la Av. Banzer al lado del hipermaxi, 24 horas posterior a la confirmación por correo.

**¿Realizan envíos a otros departamentos?**

No, por el momento los envíos se realizan solamente en el área urbana de Santa Cruz de la Sierra. Puede revisar el rango de entrega ingresando en el siguiente enlace (mapa rango envío)

**¿Cómo modifico el método de entrega de mi pedido si ya fue confirmado?**

En caso de requerir cambiar alguna información de su pedido, por favor contactarse al siguiente número +591 72100717, para que puedan gestionarle las modificaciones correspondientes.

**¿Cómo realizo mi compra online?**

Si necesita ayuda con su compra online, nuestro instructivo paso a paso podrá serle de mucha ayuda. Puede ingresar en el siguiente enlace Instructivo de compra (agregar link)

### **¿Cuáles son los beneficios de obtener una Gift Card de ROHO Homecenter?**

- Cuenta con diseños y montos predefinidos (Bs. 100.-, Bs. 250.-, Bs. 350.-, Bs. 500.-)
- Se puede regalar a algún amigo, familiar o compañero de trabajo, sea en alguna fecha especial o porque simplemente se desea realizar un lindo detalle
- Puede usarse en cualquier momento, con cualquier producto y en todas las sucursales
- La Gift Card no se restringe a una sola compra, pueden realizarse las que se deseen hasta agotar el monto designado
- Todas las Gift Cards pueden ser personalizadas, el tiempo que tarda es de 48 horas hábiles, si desea personalizar su Gift Card contáctenos mediante nuestro whatsapp: <https://wa.me/59172100717?text=Me%20gustar%C3%ADa%20personalizar%20mi%20Gift%20Card>

### **¿Cómo puedo consultar el estado de mi pedido?**

Para cada uno de sus pedidos le llegará un correo indicándole en qué etapa del proceso se encuentra; por ejemplo tras realizar el pago le llegará un correo especificando que su pedido ha sido procesado, posteriormente le llegará un correo de confirmación donde se anexará su factura y en caso hubiera elegido con entrega a domicilio, el personal de la empresa se pondrá en contacto con usted para la entrega del producto; para los recojos en Tienda podrá pasar por la sucursal posterior a las 24 horas del correo de confirmación.

**En caso amerite, ¿Cuánto tiempo demora la devolución de mi efectivo?**

Independientemente del método de pago utilizado para realizar la compra, la devolución del monto abonado se realizará en un máximo de 48 horas hábiles.

**¿Cuáles son los métodos de entrega?**

Contamos con los siguientes métodos de envío: Recajo en tienda / Envío a Domicilio, y todo en 24 horas.

**En caso me encuentre apurado al momento de la entrega del producto, ¿Puedo solicitar no probarlo?**

Claro que sí, por favor comentarlo cuando el personal se comunique con usted para realizar el envío. De todas maneras, le recomendamos siempre acceder a probar los productos, ya que posteriormente ROHO Homecenter no se hará cargo de posibles fallas en los mismos.

**¿Qué hago si no me llegó la información de mi pedido a mi correo?**

En caso no le llegue ningún correo indicando la confirmación de su pedido, por favor comuníquese con el número de atención al cliente para así poder solucionar el inconveniente: +591 72100717

### **¿En qué horarios puedo realizar mi compra?**

No existe restricción de horario, puede realizarlo en el momento que usted quiera. Tomar en cuenta que todo pedido ingresado será revisado por personal de ROHO Homecenter por orden de solicitud y en siguiente rango de horarios:

- **Horario entregas a domicilio: Lunes a Sábado 08:00 AM – 16:00 PM**
- **Horario recojos en tienda: Lunes a Domingo 08:00 AM – 19:00 PM**
- **Los domingos no se procesan pedidos, serán procesados el día lunes por orden de ingresados.**

### **¿Existe algún beneficio al comprar por la página web?**

Si, existen promociones y descuentos, además de productos exclusivos para la página. Todo esto manteniendo la misma calidad de atención que al estar físicamente en las tiendas.

### **¿Dónde se encuentran ubicados?**

Contamos con dos sucursales:

Av. Cristo Redentor (Banzer) y Tercer Anillo interno  
2do Anillo Entre Av. Virgen de Cotoca y Canal Cotoca