



PROCOLO DE EMERGENCIA
VIGENTE HASTA LA FINALIZACION D.N.U. 297/2020

Industria Argentina del Descanso S.A.

PROTOCOLO DE EMERGENCIA VIGENTE HASTA LA FINALIZACION D.N.U. 297/2020

I. Garantía de Satisfacción.

La Garantía de Satisfacción es una política comercial voluntaria dirigida a nuestros clientes en virtud de la cual, se permite el cambio de un producto sin ninguna razón particular, cumpliendo con los requisitos que se señalan a continuación. Es necesario hacer presente a nuestros consumidores, que los siguientes requisitos han sido establecidos considerando la situación de emergencia sanitaria de salud y los riesgos de contagio y propagación del virus COVID-19.

1. Conforme a la Política Comercial de la Compañía, históricamente, los productos Rosen han tenido satisfacción Garantizada por **10 días corridos** desde la fecha de la entrega del producto al cliente. **Transcurrido dicho plazo no se podrán Solicitar cambios ni devoluciones por satisfacción.** Dada la situación de emergencia sanitaria por la cual atraviesa nuestro país, que pone en riesgo a toda la sociedad, ha sido necesario excluir de la Garantía de Satisfacción algunos de los productos comercializados por Rosen, según su naturaleza.

Dichos productos son:

Textiles, Almohadas, Almohadones y todos aquellos que se comercialice sin embalajes.

2. Para solicitar esta garantía, usted deberá enviar un correo a **contactenos@rosen-corp.com** para validar sus datos y analizar cobertura de dicha garantía y coordinar el retiro del producto desde el mismo lugar donde fue entregado, abonando previamente el costo del flete (valor actualizado a la fecha del retiro). Deberá enviar numero de factura y/o de remito, que acredite la fecha de entrega del producto.
3. Para hacer uso de esta Garantía, se deberán considerar los siguientes requisitos:
 - a) El producto deberá incluir todos sus accesorios y obsequios promocionales que se obtuvieron al momento de la compra.
 - b) No se aceptarán cambios ni devoluciones de productos, obsequios o accesorios con fallas o deterioro atribuibles a un mal uso por parte del cliente.
 - c) Para Muebles y Tapizados, no se podrán realizar cambios ni devoluciones por satisfacción si los mismos fueron instalados, usados o presenten daños posteriores a la entrega.
4. En el caso que no se cumpla una o mas de las condiciones expresadas en el punto anterior (a, b y c) o hayan transcurrido mas de 10 días corridos desde la fecha de entrega del producto, podrá hacer uso de esta Garantía abonando previamente el servicio de Reacondicionamiento del producto y el costo del Flete (valor actualizado al momento del retiro) hasta un plazo máximo de 3 meses corridos desde la fecha de entrega del producto.
5. A partir de lo enunciado en el punto 4 y hasta los 9 meses corridos desde la fecha de entrega del producto, el uso de la Garantía de Satisfacción podrá utilizarse, abonando previamente el servicio de Reacondicionamiento del producto y el costo del Flete (actualizado al momento del retiro). **Adicionalmente se aplicará una quita al valor actualizado del producto del 10%, aplicado tanto para cambios como devoluciones.**
6. Lo señalado en los puntos 4 y 5, es aplicable para productos de todas las categorías comercializadas por Rosen, excepto para las categorías mencionadas en el punto 1, en cuyo caso NO aplica la Garantía de Satisfacción. Esto debe a una política del proveedor, que busca evitar la propagación y contagio del COVID-19.

PROTOCOLO DE EMERGENCIA VIGENTE HASTA LA FINALIZACION D.N.U. 297/2020

II. Política de Cambio de Artículos de Exhibición o Segunda Selección.

1. Los productos de exhibición o segunda selección no cuentan con Garantía de Satisfacción, por lo que no aplica el derecho a cambio ni devolución por este concepto.
2. La garantía no cubre daños y/o desperfectos preexistentes e informados al momento de la Venta y aclarados al pie de la Factura.
3. La garantía no cubre daños y/o desperfectos preexistentes e informados al momento de la Venta y aclarados al pie de la Factura.
4. Al momento del despacho se verifica que el producto se encuentre en óptimas condiciones. Por tal motivo si el cliente no manifiesta por escrito que el producto presenta fallas al momento de recibirlo, se entenderá que fue entregado en perfectas condiciones, por lo que no habrá derecho a cambio ni devolución.

III. Políticas de Despacho Rosen

1. Condiciones de la Compra.

- a) **Plazos de Entrega:** El plazo mínimo de entrega es de 96 hs hábiles desde el momento de la compra para AMBA y dentro de los 15 días hábiles para el Interior.
No obstante pueden presentarse atrasos en las entregas debido a la contingencia, situación que se le informará al cliente a la brevedad.

- b) **Fecha de Despacho:** Para recibir el producto, el cliente podrá optar por:

Entrega Programada: El envío se realizará en la fecha definida por el cliente al momento de la compra, para aquellas con entrega en AMBA. Para las compras cuyo destino sea el Interior del País, el operador logístico se comunicará con el cliente para coordinar la fecha de entrega.

Entrega No Programada: Si el cliente prefiere no pactar la fecha al momento de la compra, puede comunicarse con el Call Center para coordinar la fecha de entrega como mínimo 5 días antes de la fecha requerida.

Las entregas deben ser programadas para su entrega antes de los 30 días a partir de la fecha de compra. En caso de exceder este límite, el cliente deberá abonar el **Servicio de Guarda de Mercadería por mes**, hasta que se coordine una fecha de entrega.

Días de Despacho: Rosen realiza los envíos de Lunes a Sabados en el horario de 09:00 hasta las 20:00 hs. aprox., dependiendo del itinerario del transporte.

La empresa no brinda horarios fijos.

Domicilio sin moradores o personas sin autorización o no sean mayores de 18 años.

Si a la fecha acordada el cliente no se encuentra en el domicilio de entrega o la persona que se encuentre sea menor de 18 años o no tenga la autorización para recibir el producto, se dejará un aviso de visita y se acudirá por segunda vez, previa coordinación de una nueva fecha de entrega.

Para esto, el cliente deberá comunicarse con el Call Center Rosen.

En caso que al momento de la segunda entrega, sucediera lo anteriormente mencionado, el producto quedará a disposición del cliente para ser retirado de fabrica por cuenta propia o solicitar una nueva entrega abonando previamente el costo del flete.

Importante: Para consultas sobre el estado, confirmación o reprogramación del envío, el cliente se deberá contactar con el Call Center Rosen u Operador Logístico si es del interior.

PROTOCOLO DE EMERGENCIA VIGENTE HASTA LA FINALIZACION D.N.U. 297/2020

2. Condiciones de la Entrega.

Solo estará habilitado para recibir el producto el titular de la compra, presentando su DNI al transportista o cualquier persona mayor de 18 años, previa autorización expresa del titular y con la correspondiente autorización. El autorizado deberá presentar su DNI al transportista. Para esto último, el titular deberá comunicarse con el Call Center Rosen.

Dada la situación de emergencia sanitaria, no se realizarán armados ni instalaciones de productos y la entrega se realizará únicamente en la puerta del domicilio del cliente. Al momento de la entrega, se recomienda que el cliente firme con una lapicera propia.

Cumpliendo con las normas de distanciamiento social y preventivo, sugeridas por la autoridad sanitaria, el cliente no podrá revisar el producto al momento de la entrega.

Sin perjuicio de lo anterior, si luego de la entrega el cliente al revisar el producto detecta una falla o daño en el mismo, deberá comunicarlo dentro de las 24 hs a nuestro Call Center Rosen.

Como medida de protección se le recomienda a los clientes, lavarse las manos luego de la entrega como así también desinfectar el embalaje del producto.

Nuestros operadores logísticos NO están autorizados a solicitar propinas ni cobrar adicionales bajo ningún concepto.

3. Condiciones de Post Venta.

Embalajes: Todos los embalajes son propiedad del cliente y nuestro personal no está autorizado a retirar dichos elementos.

Política de Servicio Técnico: En caso que el producto presente alguna falla de fabricación o en los materiales, el cliente podrá comunicarse con el Call Center Rosen y exponer el problema.

Garantía de Satisfacción: Todos los cambios y/o devoluciones, se regirán por las Políticas de Cambio y Devolución expresadas al inicio de este Protocolo.