

POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

PLAZO PARA CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

El cliente podrá solicitar a ROSEN el cambio o devolución dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega del producto, cumpliendo con las condiciones descritas en este documento.

¿DÓNDE GESTIONAR EL CAMBIO O DEVOLUCIÓN?

En tiendas Store - Outlets, Venta Telefónica y a través de nuestros canales de comunicación

¿QUE PRODUCTOS SE PUEDEN CAMBIAR O DEVOLVER?

Todos los productos Rosen que se encuentren en perfectas condiciones, con su embalaje original y sellado.

Se excluyen:

- Productos de segunda selección.
- Productos hechos a la medida.

¿QUE PASA SI EL CLIENTE QUIERE DEVOLVER O CAMBIAR UN PRODUCTO QUE FUE DESPACHADO POR ROSEN?

Debe cumplir con las condiciones aceptadas para cambio/devolución y podrá contactarse a través de nuestros canales de comunicación, Rosen.cl o dirigiéndose a alguna de nuestras tiendas. Esto aplica sólo para los productos adquiridos directamente a través de los canales de venta ROSEN, excluyendo las ventas realizadas a través de tiendas del Retail, donde aplica las políticas de devolución de cada casa comercial.

¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN PRESENTAR PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN O CAMBIO?

Cualquier documento que acredite la compra, ya sea: Boleta, Factura, Guía de despacho o Ticket de Cambio.

Cuando el cliente solicite cambio/devolución y el producto requiera retiro, se solicitará una fotografía como respaldo. Sin embargo, esta no garantizará la aprobación de la solicitud de forma automática, ya que al momento del retiro, el transportista ejercerá la labor de fiscalizar que el producto se encuentra en óptimas condiciones.

¿CUÁNTOS DÍAS SE DEMORA ROSEN EN DEVOLVER EL DINERO?

Los plazos de devolución rigen desde que el producto es recepcionado en Rosen y es aprobada la devolución. La forma en que se efectúe la devolución será diferente según el medio de pago utilizado:

Para pago con Tarjeta de crédito y Webpay: la reversa se realizará a la tarjeta, la cual se verá reflejada de acuerdo al ciclo de facturación del cliente. El plazo de devolución dependerá exclusivamente de Transbank y del emisor de la tarjeta.

Para pago con Tarjeta de débito, efectivo y transferencia bancaria: la devolución de dinero se realizará mediante depósito en cuenta del cliente o emisión de un vale vista nominativo al cliente que realizó la compra. El plazo para hacerla efectiva podrá variar entre diez y veinte días hábiles dependiendo del medio de pago utilizado por el cliente.

¿CLIENTE DEBE PAGAR EL COSTO DE RETIRO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS?

El valor por el retiro del producto, será equivalente al valor de despacho cancelado al momento de la compra. Este pago se puede gestionar en las tiendas o a través de nuestros canales de comunicación antes del retiro del producto.

Los canales de comunicación son: Call Center, Whatsapp, Mail y Chat