

Protocolo de emergencia durante la situación riesgo sanitario.

I. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS DURANTE LA PANDEMIA:

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de crédito bancaria Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile y en el extranjero, siempre que mantengan un contrato vigente con Rosen. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, así como a la legislación vigente en materia de créditos, sin que Colchones Rosen S.A.I.C. le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente con la empresa oferente, para estos efectos, Rosen. El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay o WebPay Plus, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.
3. Transferencia bancaria. Esta transacción bancaria tiene un tiempo de validación de 48 horas hábiles. Luego se valida el stock disponible y, posteriormente, se fijará la fecha de entrega de los productos. **Por motivos relacionados con la contingencia sanitaria de salud, este medio de pago se encuentra disponible, únicamente, para ventas telefónicas**

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago y los respectivos portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Rosen, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Rosen.

II. MEDIDAS SANITARIAS EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS:

Dada la situación de emergencia sanitaria y para la seguridad de nuestros clientes y colaboradores, no se realizará armado de los productos y la entrega se llevará a cabo únicamente en la puerta del domicilio informado por el cliente.

Si necesitas asesoría de armado, comunícate al Call Center o a algunos de los canales de comunicación habilitados por Rosen.

Al momento de la entrega, no se exigirá la firma del cliente en la guía de despacho, pero se solicitará al cliente el nombre, cédula de identidad y fecha de nacimiento. Adicionalmente, personal de despacho tomará una fotografía del producto embalado.

Atendidas las exigencias de distancia física entre las personas, sugeridas por la autoridad sanitaria, el cliente no podrá revisar su producto al momento de la entrega.

Sin perjuicio de lo anterior, si luego de la revisión que el cliente realice del producto al interior de su hogar, presenta alguna observación respecto del producto, deberá comunicarse con Rosen a través de cualquiera de sus canales de comunicación dentro del plazo de 48 horas desde la recepción del producto, excepto por un defecto o falla imputable a Rosen, evento en el cual, el cliente tendrá un plazo de 3 meses para ejercer la garantía legal.

Como medida de protección, se recomienda a los clientes, lavar sus manos luego de la entrega, así como también desinfectar el producto embalado.

III. **PROTOCOLO ROSEN COVID-19.**

Protocolo Rosen Covid – 19: Hemos tomado todas las precauciones que sean necesarias para proteger a nuestros clientes y colaboradores. Algunas de estas medidas se detallan a continuación:

- Sanitización de infraestructura y vehículos repartidores.
- Uso permanente de alcohol gel y pausas programadas para el lavado de manos.
- Medidas para evitar al máximo el contacto físico en la preparación, envío y entrega del producto, manteniendo una distancia mínima de 1,5 metros.
- En todo momento nuestro personal utilizará mascarillas en la entrega de productos.
- No se solicitará firmar actas de entrega, ni guías de despacho, solo debes entregarnos tu Rut, Nombre y Fecha de Nacimiento.

Así mismo, te aconsejamos:

- Usar mascarilla al recibir tus productos.
- Lavar tus manos luego de quitar los envoltorios de los productos entregados.
- Si ves que al momento de la entrega no se cumple algún procedimiento ¡informanos!, para reforzar los protocolos con nuestro equipo. En caso de ser necesario, nos comunicaremos contigo para coordinar los despachos e informar cualquier imprevisto que pueda surgir producto de la contingencia.

Recuerda que nuestro Call Center y otras vías de contacto se encuentran disponibles para atender tus consultas si así lo requieres.

Canales de comunicación:

Call Center: + 56226205300 / Lunes a Domingo de 8:30 a 20:00 hrs.

Mail: servicio.clientes@rosen.cl / Lunes a Domingo de 8:30 a 20:00 hrs.

Whatsapp: +56 9 5096 3045 / Lunes a Domingo de 8:30 a 20:00 hrs.

Chat: En rosen.cl / Lunes a Domingo de 8:30 a 20:00 hrs.

Facebook | Instagram

Formulario de contacto en www.rosen.cl