

## **Protocolo de emergencia durante la situación riesgo sanitario.**

### **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 o devolución de un producto sin ninguna razón particular, cumpliendo 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 **15 días corridos** desde la fecha de la entrega del producto al cliente. **Transcurrido dicho plazo no proceden los 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, atendida su naturaleza. Dichos productos son los textiles, las almohadas y todos aquellos que se comercialice sin sellos o embalajes.**

2. Para solicitar esta garantía usted puede presentar en una tienda Rosen su boleta o factura y la guía de despacho que acredite la fecha de entrega del producto. Adicionalmente, podrá realizar la solicitud a través de nuestro call center, donde se coordinará el retiro del producto desde el mismo lugar donde fue despachado, pagando el valor del transporte, que será igual al de despacho.
3. Para hacer uso de su garantía debe considerar lo siguiente:
  - a) Para ejercer la Garantía, el producto deberá estar completamente sellado en su embalaje original.
  - b) El producto debe incluir todos los accesorios y regalos promocionales que se obtuvieron al momento de la compra.
  - c) No se aceptan devoluciones o cambios de productos y/o accesorios o regalos usados, ni con falla o deterioro atribuible a un mal uso por parte del cliente.
  - d) En el caso de los muebles que requieren armado (estantes, rack, mesas de centro, futones, etc.), Rosen no aceptará cambios o devoluciones por satisfacción garantizada cuando el producto haya sido armado.
4. **En el caso que no se cumpla una o más de las condiciones expresadas en el punto anterior (letras a, b, c y d), igualmente podrá hacer uso de la garantía de satisfacción, pagando un 10% del costo total, IVA incluido, pagado inicialmente por el producto. Este costo considera el desarmado del producto, re-embalajes y costos varios de recupero del producto.**
5. Lo señalado en los numerales anteriores, es aplicable para productos de todas las categorías comercializadas por Rosen, **excepto para la categoría de textiles, almohadas y todos aquellos productos que se comercializan sin sellos o embalaje** en cuyo caso no aplicará la garantía de satisfacción. Lo anterior, se debe a una política del proveedor que busca evitar la propagación y contagio del COVID-19.

## II. DERECHO A RETRACTO

No aplicará el derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496, respecto de los productos comercializados por Rosen mediante medios electrónicos.

## III. MEDIOS DE PAGO

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.

## IV. POLÍTICA DE CAMBIO DE ARTÍCULOS DE EXHIBICIÓN O SEGUNDA SELECCIÓN

1. Un producto vendido como exhibición o segunda selección no tiene derecho a cambio ni devolución por satisfacción garantizada.
2. Lo anterior quedará especificado en el sitio web antes de realizar la compra y también su boleta de venta a través de un timbre que indica: **“Artículo de Segunda Selección- Sin derecho a cambio ni devolución”**.
3. Además, conjuntamente con la boleta, el vendedor le entregará o se le enviará, según sea el caso, una **Ficha de Traslado**, que muestra de manera gráfica el estado del producto y los detalles, daños o deterioros que presenta.

4. Al momento del despacho se verificará que el producto llegue en las mismas condiciones en las cuales el cliente lo compró en la tienda. Si no se manifiesta por escrito el reparo respecto del producto en el momento en que se recibe, se entenderá que fue entregado en perfectas condiciones. De no ser así, el producto debe ser devuelto y no existe derecho a cambio por un artículo nuevo.

**Call Center Rosen 600 821 0000**

**Desde Celulares 02-26205300**

## **V. Políticas de Despacho Rosen**

### **A. CONDICIONES DE LA COMPRA**

**Plazo Mínimo:** El plazo mínimo de entrega de su producto es de 48 horas hábiles desde el momento de la compra. Pese a esto, pueden presentarse atrasos en las entregas debido a la contingencia, situación que se pondrá en conocimiento del consumidor, a la brevedad.

**Fecha de Despacho:** Para recibir su despacho, usted puede optar a:

- **Despacho Programado:** El despacho se realiza en la fecha definida al momento de la compra y que se encuentra indicada en su boleta o factura.
- **Cliente Avisa:** Si usted prefiere, puede avisarnos cuando despachar su producto, llamando a Call Center Rosen para coordinar la entrega. Para solicitar su despacho, usted debe comunicarse con nosotros al menos 5 días hábiles antes de la fecha requerida. La fecha de despacho no puede exceder los 90 días desde efectuada la compra.

**Días de despacho:** Rosen realiza despachos de lunes a sábado en horario continuado desde las 09:00 hasta las 20:00 hrs, aproximadamente, dependiendo del itinerario del transporte. No existen horarios específicos definidos previamente.

**Domicilio sin Moradores o sin habilitación o sin autorización o sin capacidad para recibir:** Si en la fecha acordada, usted no se encuentra en su domicilio o lugar de despacho, o no se encuentra ninguna persona habilitada o autorizada o que cuente con capacidad para recibir, se dejará un Aviso de Visita y se acudirá una segunda vez, previa coordinación de una nueva fecha de entrega comunicándose a Call Center Rosen. Si en la segunda vez, nuevamente no hubiese alguien para recibir el producto, éste quedará a disposición del cliente en las bodegas de Rosen más cercanas a su domicilio, de donde deberá ser retirado por cuenta y costo del cliente.

**Importante:** Para consultas sobre estado, confirmación o reprogramación de su despacho favor comuníquese a Call Center Rosen.

### **B. CONDICIONES DE LA ENTREGA**

**Quién Recibe:** El producto se entregará solamente a personas que acrediten ser mayores de 18 años. Los productos pueden ser recibidos por conserjes, familiares, vecinos, etc., previa indicación expresa del cliente titular, comunicada a través de Call Center Rosen.

Dada la situación de emergencia sanitaria, no se realizará armado de los productos y la entrega se llevará a cabo únicamente en la puerta del domicilio informado por el cliente. Al momento de la entrega, no se exigirá la firma de 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, a la brevedad, con Rosen a través de cualquiera de sus canales de comunicación.

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

Nuestro personal de despacho no está autorizado a solicitar propina ni generar cobro alguno.

### **C. CONDICIONES DE POST VENTA**

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

**Política de Servicio Técnico:** En caso de presentar alguna falla de fabricación y/o materiales usted puede presentar su solicitud de servicio comunicándose a Call Center Rosen. Nosotros programaremos una visita a su domicilio.

**Indicaciones de Uso:** Es muy importante que revise detenidamente las Indicaciones de Uso y la Póliza de Garantía que ha recibido junto a sus productos.

**Garantía de Satisfacción:** Todos los cambios y/o devoluciones, se registrarán por las Políticas de Cambio y Devolución entregadas en el momento de la compra del producto.

**Call Center Rosen 600 821 0000**

**Desde Celulares 02-26205300**