

# POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

## RHEEE COLOMBIA S.A.S



En Rheem Colombia S.A.S nos esforzamos por brindar una experiencia de compra satisfactoria para todos nuestros clientes. Por ello, hemos establecido la siguiente política de devolución y reembolso:

**Aplicabilidad:** Esta política se aplica para las compras realizadas en nuestra plataforma en línea y tiendas físicas.

**Productos no instalados:** Solo se aceptarán devoluciones y reembolsos para productos que no hayan sido instalados ni utilizados. Los productos deben estar en su estado original y con su empaque intacto.

**Equipos con fallas:** Se aceptarán devoluciones y reembolsos para equipos que presenten fallas de fabricación o funcionamiento dentro del período de garantía especificado para cada producto acorde con el estatuto protección de los consumidores ley 1480 del 2011.

**Proceso de devolución:** Para solicitar una devolución o reembolso, los clientes deben comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente dentro de 7 días después de la recepción del producto. Se proporcionarán instrucciones detalladas sobre el proceso de devolución y los requisitos adicionales.

**Reembolsos:** Los reembolsos se procesarán una vez que el producto devuelto haya sido recibido y verificado por nuestro equipo. Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago utilizado en la compra original, a menos que se acuerde lo contrario.

**Modificaciones:** Nos reservamos el derecho de realizar modificaciones a esta política en cualquier momento sin previo aviso. Cualquier cambio será efectivo inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web.

**Compra segura:** Si no estás satisfecho con tu compra, te devolvemos tu dinero. Esto aplica para compras en nuestra tienda.rheem.com dentro del plazo de los 5 días hábiles contados a partir de la recepción del producto según el derecho de retracto de la ley 1480 del del 2011. El producto debe estar en buenas condiciones para efectuar la devolución.

Al realizar una compra en nuestro sitio web, usted acepta y reconoce estar de acuerdo con los términos y condiciones de esta política de devolución y reembolso.

**PARA MÁS INFORMACIÓN O PARA INICIAR EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN, POR FAVOR CONTÁCTENOS A TRAVÉS DE ATENCIÓNTOTAL@RHEEM.COM O AL NÚMERO 3106710324.**

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE BONO DE INSTALACIÓN PROMOCIONADA EN NUESTRA PÀGINA WEB <https://www.tienda.rheem.com.co/>**

Los siguientes términos y condiciones aplican para la redención del bono de instalación en las compras realizadas de productos vendidos por Rheem Colombia S.A.S del 1 de enero al 31 de junio de 2024 en la página oficial tienda.rheem.com.co. La promoción consiste en otorgar un bono de \$ 100.000 mil pesos en la instalación a través de nuestra red de servicios, a todos nuestros clientes que realicen la compra y soliciten la aplicación del bono durante la vigencia estipulada.

Para hacer efectivo el bono de descuento, el cliente deberá comunicarse a través de nuestra línea de atención 601 514 3331 para agendar el servicio de instalación con nuestra red de centro de servicio. Aplica para las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Cali, La Ceja, Medellín, Pasto, Popayán y Rionegro. Los bonos entregados son válidos hasta 30 días calendario a partir de la fecha que se realiza la compra, para hacer efectiva la promoción. De lo contrario el bono no podrá ser efectivo y el cliente deberá cancelar el valor completo de la instalación al Centro Servicio (ATR) sin ningún descuento.

El cliente debe entregar una copia del comprobante de pago al técnico del ATR donde se evidencia la compra del equipo y la fecha en la cual se realizó la transacción. Esta PROMOCIÓN no es acumulable con otras OFERTAS campañas o alianzas; tampoco aplica para la pre-revisión o visita de asesoría de instalación del calentador que puede llegar a realizar el ATR