Política de Cambios

Nuestros clientes pueden realizar cambios de talla, color o de artículo, siempre y cuando:

1. El artículo sea calzado de línea. No aplican cambios para producto de oferta, promoción, liquidación o descontinuado.
2. El artículo se encuentre nuevo (sin uso) y se presente en su empaque original.
3. Se encuentre dentro de los 30 días naturales desde la fecha de recepción del pedido, ya sea directamente en tienda o por servicio de paquetería.
4. Se presente ticket o factura de compra sin alteraciones.
5. Acuda a una de nuestras 13 tiendas físicas a realizar el cambio, o bien, cubra los costos de envío (retorno y envío) a nuestro centro de distribución.
6. El precio del artículo para cambio sea del mismo o mayor precio publicado al momento (pagando la diferencia) de la compra original. El artículo de la compra original se toma al precio registrado en el ticket o factura que le corresponde, o bien adquiriendo otros artículos para igualar o superar el monto.
7. No se haya realizado un cambio previo por el mismo proceso de compra (no hay cambios sobre cambios, o segundos cambios).
8. Se le informa que no hacemos rembolsos totales ni parciales de efectivo en tiendas.

Política de Garantía

Defectos de fábrica

Todos los productos de Riverline Ergonomic están cubiertos por nuestra garantía contra defectos de fabricación durante 30 días naturales a partir de la fecha de entrega de la mercancía. Si Riverline Ergonomic determina que un producto tiene un defecto de fabricación estaremos encantados de sustituirlo de forma gratuita y sin costos de envío terrestre o directamente en alguna de nuestras sucursales (mismo modelo, color y talla). En caso de no ser considerado defecto de fábrica, se devolverá el producto inicial al cliente tan pronto como nos sea posible. Para proceder a una revisión por garantía, es necesario presentar el producto junto con su ticket de compra o factura directamente en la tienda Riverline Ergonomic donde fue adquirido, o si la compra la realizó en línea o Call Center, deberá comunicarse vía telefónica al número **477 965 96 38**. Donde un asesor le indicará cuál es el procedimiento por seguir para iniciar con el trámite correspondiente.

Garantía de Confort y Satisfacción

Si usted no está 100% satisfecho con nuestros productos o si ya los ha probado y no son lo suficientemente cómodos para usted, por favor envíe de vuelta el producto dentro de un período de 30 días naturales después de la fecha de entrega, o bien, acuda a la tienda Riverline Ergonomic más cercana para generarle un cambio en garantía por CONFORT. (El calzado no debe estar USADO, dañado, lavado, alterado o desgastado, se deberá encontrar en la caja original junto con su ticket de compra o factura).

Daños por el envío

Cuando reciba su compra, deberá inspeccionar el paquete y la mercancía por cualquier daño potencial que pudiera haber ocurrido durante el traslado. Es normal que la caja de zapatos pueda mostrar un poco de desgaste; sin embargo, si detecta se produjo un daño siga estos pasos:

1. En cualquier caso, póngase en contacto con nuestro Equipo de Servicio al Cliente de inmediato al **477 965 96 38.**
2. Tenga a la mano el número de pedido, detalle del artículo, número de seguimiento y su dirección de e-mail para el seguimiento oportuno del caso.
3. Si el daño es menor y solo es en el empaque, pedimos aceptar el paquete, tomar nota de los daños en el recibo de envío, firmar y fechar. La persona que entrega también deberá firmar la hoja y dejar una copia para sus registros.
4. Si el daño es mayor o detecta que el paquete ha sido violado, se sugiere rechazar el pedido.

Haremos los esfuerzos necesarios para reordenar el producto o acreditar su compra a la brevedad.

Política de devolución

Instrucciones para devoluciones

Los siguientes pasos deberán ser completados con el fin de llevar a cabo su proceso de devolución, cambio o reembolso satisfactoriamente:
Para devoluciones el calzado deberá tener menos de 30 días naturales de haber sido entregado en tienda o por paquetería, se deberá encontrar SIN USO y en su caja original.

1. Contactar al asesor encargado de su cuenta llamando al teléfono **477 965 96 38**, o acudir a la tienda Riverline Ergonomic donde realizó su compra para que, se le indique el proceso a seguir.
2. Enviar la evidencia fotográfica al asesor para ser evaluada, o bien, presentar el par físicamente en sucursal.
3. Esperar la resolución por parte del Asesor.

Una vez que el asesor de el Visto Bueno deberá entregar la siguiente documentación para el trámite de **reembolso:**

1. Carátula de estado de cuenta bancario (la cuenta deberá ser de débito, ahorro o nomina, NO podrá corresponder a una tarjeta de crédito). Podrá borrar o tachar los montos, pero el número de cuenta, CLABE Interbancaria, nombre del titular, así como datos de la sucursal, deberán ser claros y legibles.

2. Fotografía de Identificación Oficial (ambos lados), que deberá coincidir con el nombre del titular de la cuenta a la que se realizará el abono.
3. Carta motivo, donde se exprese la razón por la cual se solicita el rembolso de la compra.
4. Hacer entrega de la mercancía, por la que se está solicitando el reembolso. (Si la compra se realizó en línea, el producto deberá ser enviado por su cuenta a la dirección que el asesor le indique).

Una vez recibida y validada la documentación y teniendo físicamente el par (es) se procederá a hacer el trámite de devolución correspondiente con nuestro departamento contable.

* El proceso tardará un estimado de 5 a 10 días hábiles una vez recibidos todos los requisitos.
* Solo hacemos devoluciones aplicados a cuentas bancarias. Los reembolsos solo son aplicados a cuentas bancarias débito, ahorro o nómina.
*No hacemos devoluciones en efectivo ni directamente en sucursales.

Política de cambios, garantías y devoluciones durante promociones

Los presentes términos y condiciones aplicarán durante la vigencia de las promociones:

1. Los cambios de modelo, color y/o talla con precio de promoción deberán de hacerse dentro del periodo de vigencia de ésta.
2. Los cambios por talla o color estarán sujetos a la disponibilidad en almacenes correspondientes, presentando ticket o factura de compra hasta un máximo de 30 días posteriores a la fecha de compra, pagando la diferencia que aplique fuera de la vigencia de promoción.
3. No aplican devoluciones ni rembolsos en calzado de promoción.
4. Garantía de 30 días naturales a partir de la fecha de compra, presentando ticket o factura de compra sobre mismo modelo, color y talla.
5. Sujeto a la disponibilidad de calzado tanto para tiendas físicas como para tienda en línea.
6. En caso de cambios en los que se requiera envío, se deben cubrir los gastos generados de paquetería.
7. **Los Términos y Condiciones podrán variar de acuerdo a la promoción vigente y se darán a conocer en sucursales y página web**.

¡Estaremos encantados de ayudarle!