

## POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIÓN

---

### POLÍTICA DE GARANTÍA

Todos los productos de Riverline Ergonomic están cubiertos por nuestra garantía contra defectos de fabricación durante 30 días 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 sustituir el producto de forma gratuita y sin costos de envío terrestre o directamente en alguna de nuestras sucursales. 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, deberá comunicarse vía telefónica al número **800 099 9999 Ext. 2333**. dónde un asesor le proporcionará el domicilio de la sucursal más cercana a la que podrá acudir para entregar el producto junto con el comprobante de compra.

### 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 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, dañados, lavados, alterados o desgastados y en la caja original junto con su ticket de compra o factura).

### DAÑOS POR EL ENVÍO

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

En cualquier caso, póngase en contacto con nuestro Equipo de Servicio al Cliente de inmediato al **800 099 9999 Ext. 2333**.

Tenga a la mano el número de pedido, número de artículo, número de seguimiento y su dirección de e-mail para el seguimiento oportuno del caso. Haremos los esfuerzos necesarios para reordenar el producto o acreditar su compra en el momento oportuno.

Si el daño es menor, aceptar el paquete, pero tome nota de los daños en el recibo del envío, firmar y fechar. La persona que entrega también debe firmar la hoja y dejar una copia para sus registros.

Si el daño es mayor, rechazar el pedido.

### POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

#### DEFECTOS DE FÁBRICA

#### INSTRUCCIONES PARA DEVOLUCIONES

Los siguientes pasos deben ser completados con el fin de llevar a cabo su proceso de devolución, cambio o reembolso satisfactoriamente:

\*Para devoluciones el calzado debe tener menos de 30 días de haber sido entregado en tienda o por paquetería y se debe encontrar SIN USO.

1.- Contacta el asesor encargado de tu cuenta llamando al teléfono **800 099 9999 Ext. 2333**.

, o acudir a tu tienda Riverline Ergonomic, para que te indique el proceso a seguir.

2.- Enviar la evidencia fotográfica a tu asesor para ser evaluada, o presentar el par físicamente en tienda.

3.- Esperar la resolución por parte del Asesor.

#### REEMBOLSOS

Una vez que tu asesor de el Visto Bueno, deberás entregarle la siguiente documentación:

a) Carátula de estado de cuenta bancario (esta NO podrá ser de Tarjeta de Crédito, debe ser Débito, Ahorro o Nomina) puedes borrar o tachar los montos, pero deben ser claros y legibles el No. de Cuenta, CLABE Interbancaria, Nombre del Titular, Datos de la sucursal.

b) Identificación Oficial, que debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta a la que se realizará el abono.

c) Carta Motivo, donde se exprese la razón por la cual deseas el reembolso de la compra.

d) Hacer entrega de la mercancía, por la que estás solicitando el reembolso.

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

\*El proceso tarda de 5 a 10 días naturales una vez recibidos todos los requisitos y solo hacemos devoluciones aplicados a cuentas bancarias.

\*No hacemos devoluciones en efectivo.

Estaremos encantados de ayudarle!

