

## **POLÍTICA DE GARANTÍA Y CAMBIOS**

En ROSTHU, trabajamos con altos estándares de calidad para ofrecer productos duraderos, funcionales y con diseño. Aun así, entendemos que pueden presentarse situaciones inesperadas. Esta política establece las condiciones para cambios y garantía de productos, con el fin de darte una experiencia de servicio clara, justa y eficiente.

### **1. CAMBIOS**

Si no estás satisfecho(a) con tu compra por razones distintas a defectos de fabricación, puedes solicitar el cambio del producto en un plazo de 30 días calendario posteriores a la compra.

#### **Requisitos:**

- En cambios, el cliente asume todos los gastos de envío.
- El producto debe estar sin uso, en perfecto estado, con etiquetas y empaque original.
- No se aceptan productos con señales de uso o manipulación.

#### **Procedimiento:**

1. Escanea el código QR e ingresa al enlace de cambios, garantías o reparaciones.



2. Diligencia el formulario.
3. En un plazo máximo de 5 días hábiles nos contactaremos contigo para indicarte cómo y a dónde debes enviar tu producto.

4. Recuerda: el envío hacia ROSTHU corre por tu cuenta (no se aceptan paquetes contra entrega).
5. Una vez recibamos el producto, lo inspeccionaremos en un plazo máximo de 5 días hábiles y te notificaremos si fue aprobado.
6. En caso de aprobación, enviaremos el nuevo producto en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## **2. GARANTÍA**

Nuestros productos tienen una garantía de **365 días calendario (1 año)** por defectos de fabricación. En el caso de los productos con sistema LED, la garantía de estos componentes es de **182 días calendario (6 meses)**.

### **Requisitos:**

- El defecto debe corresponder a fallas de fabricación, no a mal uso o desgaste natural (ver apartado de exclusiones).
- El producto debe entregarse limpio y en condiciones adecuadas para su revisión.

### **Procedimiento:**

1. Escanea el código QR e ingresa al enlace de cambios, garantías o reparaciones.



2. Diligencia el formulario, describiendo detalladamente la falla e incluyendo fotografías del producto y el código único del producto.

3. Con esta información realizaremos una evaluación previa y, en un plazo máximo de 5 días hábiles, nos comunicaremos contigo para coordinar la recolección del producto.

La recolección y envío en caso de garantía no tienen costo para el cliente.

4. Una vez recibido el producto, lo inspeccionaremos y emitiremos respuesta sobre la aprobación de la garantía en un plazo máximo de 5 días hábiles.
5. Si la garantía es aprobada:
  - Primero intentaremos reparar el producto.
  - Si no es posible, lo reemplazaremos por uno nuevo.
6. Coordinaremos el envío del producto reparado o nuevo en un plazo máximo de 20 días hábiles.

### **Recomendaciones importantes – productos con sistema LED integrado:**

- Estos productos están fabricados con materiales impermeables para resistir la lluvia; sin embargo, en lluvias extremas recomendamos proteger tu morral para evitar daños en el sistema LED.
- Nunca sumerjas la maleta en agua con el sistema LED instalado, ya que puede causar daños irreparables.
- Antes de lavar tu morral, retira siempre el sistema LED, incluyendo el controlador con el código QR.
- Lava tu morral siempre a mano. Este producto no permite el uso de lavadora. Recuerda retirar el sistema LED antes de hacerlo.

### **3. EXCLUSIONES DE GARANTÍA**

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Cambios de color por exposición prolongada al sol (comportamiento natural de los materiales).
- Daños por uso inadecuado: arrastre, cortes, golpes o maltrato.
- Fallas en el sistema LED derivadas de lavado inadecuado, manipulación incorrecta o uso de componentes no originales.
- Deterioro ocasionado por inmersión completa del morral sin retirar el sistema LED integrado, lavado en lavadora, exposición a fuego, calor extremo o sustancias químicas.
- Productos modificados, reparados o intervenidos por terceros no autorizados.
- Productos en promoción, remanufacturados o discontinuados.

#### **4. CONDICIONES ADICIONALES**

- ROSTHU se reserva el derecho de aceptar o rechazar solicitudes tras el análisis del caso.
- No se realizan reembolsos de dinero.
- Los cambios se realizan únicamente por productos de igual o menor valor al original. En caso de diferencia a favor del cliente, se entregará un bono digital redimible en nuestra tienda virtual.
- El envío hacia ROSTHU para procesos de cambio o reparación corre por cuenta del cliente.

#### **5. SERVICIO POSTVENTA – TALLER DE REPARACIÓN**

En ROSTHU creemos en la durabilidad y el valor de los productos bien hechos. Por eso, ofrecemos un servicio postventa con acceso a nuestro taller de reparación, en caso de que tu morral presente un daño por:

- Uso inadecuado.
- Accidentes o caídas.
- Desgaste natural con el tiempo.
- Defectos posteriores al periodo de garantía (365 días).

**Procedimiento:**

1. Escanea el código QR e ingresa al enlace de **cambios, garantías o reparaciones**.



2. Diligencia el formulario, describe el daño e incluye fotografías y el código único del producto.
3. En un plazo máximo de 5 días hábiles, nuestro equipo se comunicará contigo para:
  - Confirmar si el producto puede ser reparado.
  - Informarte el valor estimado de la reparación.
  - Coordinar el envío del producto.
4. Al recibir el producto, haremos una evaluación y te confirmaremos el precio final de reparación.

**Condiciones:**

- El cliente asume los costos de envío hacia y desde nuestras instalaciones.

- El valor de la reparación aproximado será informado previamente, sin embargo, al recibir el producto este se confirmará y este deberá ser aprobado antes de proceder.
- Para las reparaciones te daremos un valor estimado antes del envío. Una vez recibido el producto, confirmaremos el costo final, el cual deberá ser aprobado antes de proceder.”
- El tiempo estimado de reparación dependerá de la complejidad del caso.

Este servicio refleja nuestro compromiso con el cuidado de lo que llevas y nuestra intención de acompañarte mucho más allá del momento de la compra.

En ROSTHU, estamos para acompañarte.

Cada uno de nuestros productos está fabricado con detalle, compromiso y respeto por lo que llevas contigo. Sabemos que un morral no es solo un accesorio: es parte de tu día a día, de tu ritmo, de tu historia.

Más allá de la compra, queremos ofrecerte soluciones claras, honestas y cercanas, para que sientas que siempre estamos contigo. Ya sea que necesites un cambio, hacer válida una garantía o reparar un producto que ha vivido mucho a tu lado, puedes contar con nosotros.

**Gracias por elegir ROSTHU.**

Rosthu: morrales y accesorios contruidos con historia, hechos para durar y acompañarte en tu camino.