

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro del estado de Veracruz. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso, Grupo Rogonsa podrá hacer las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

- La autorización de devoluciones, cambios y cancelaciones queda a discreción de las políticas del comercio.
- Todas las devoluciones, cambios o cancelaciones se solicitarán únicamente al correo contacto@rogonsa.com.mx. En el correo deberán ir anexos la factura o ticket original, un comentario a detalle de la causa del cambio, cancelación o devolución de la compra.
- La mercancía entregada al cliente (por reparto, almacén o piso de venta) que haya sido aceptada por él mismo mediante firma de recibido, pasa a ser su responsabilidad las condiciones y la cantidad del material entregado.
- El plazo máximo para solicitar una devolución o cancelación son 2 días hábiles posteriores a la fecha de entrega.
- La solicitud de devolución o cancelación será atendida en un plazo de 24 horas laborales.
- En los departamentos de cementos, estucos, adhesivos, pinturas preparadas, productos a granel que sean cortados como tubo PVC, varilla y Armex, no se aceptan devoluciones y/o cambios de mercancía.
- En productos de liquidación y/o saldos no se aceptan cambios ni devoluciones.
- En materiales que son sobre pedido no se aceptan cambios ni devoluciones.
- En el departamento de pisos y acabados la mercancía a devolver y/o cambiar se revisará que este en buenas condiciones y deberá conservar su empaque original. Los colores, tonalidades, patrón, textura y vetado de pisos, muros y azulejos cerámicos son aproximados, por lo tanto, puede existir inexactitud y variación en los mismos, Grupo Rogonsa no se hace responsable de la diferencia de estos productos ni garantiza la existencia de suficiente mercancía similar para una orden de compra.
- Una vez autorizada la devolución o cancelación se deberá de entregar el material en nuestro domicilio ubicado en Carr. A Mata de Pita Lote 2, Colonia Mata de Pita, Veracruz; en caso de que el cliente requiera el servicio de recolección de material, se realizará un cobro adicional que la empresa designará.

- En caso de que el cliente no pueda entregar físicamente la mercancía, deberá indicar el nombre de la persona autorizada, presentando esta una identificación oficial.
- No se recibirá mercancía de devolución, cambio o cancelación si el nombre de la persona no corresponde al autorizado por el cliente.
- Toda devolución o cancelación que sea garantía del proveedor, está sujeta a las políticas y comentarios del mismo.
- La devolución de dinero (en caso de proceder) se realizará exclusivamente a la persona (tarjetahabiente o cuentahabiente) que haya realizado el pago. La misma se hará por medio de transferencia en un plazo no mayor a 2 días hábiles.
- En caso de cancelación se aplicará el 5% de cargo por manejo de cuenta; se regresará el efectivo en compras menores de \$2,000.00; en caso de ser mayor se tramitará cheque para entrega (dentro de los 3 días hábiles posteriores a la devolución).
- Las cancelaciones podrán aplicar siempre y cuando el material no haya salido a ruta.