

# POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

## 1. Condiciones Generales

En **ROINAN MAQUINARIAS Y REPUESTOS S.A.C.** buscamos la total satisfacción de nuestros clientes. Para solicitar un cambio o devolución de un producto adquirido a través de nuestra web o canales digitales, se deben cumplir los siguientes requisitos generales:

- **Plazo:** El cliente cuenta con un plazo máximo de **siete (7) días calendario** posteriores a la recepción del producto para solicitar el cambio o devolución.
- **Estado del Producto:** El producto debe estar **completamente nuevo, sin uso, sin combustible ni aceite cargado**, con empaques originales sin deteriorar, manuales, accesorios y con el comprobante de pago original (Boleta o Factura).

## 2. Excepciones

No aplicarán cambios ni devoluciones por retracto de compra en los siguientes casos:

- **Repuestos Originales:** Si el empaque sellado original ha sido abierto, manipulado o si el repuesto muestra señales de intento de instalación.
- **Insumos y Lubricantes:** Aceites o filtros cuyos sellos de seguridad hayan sido abiertos.

## 3. Procedimiento para Solicitud

1. El cliente deberá comunicarse al WhatsApp de atención o al correo **ventas@roinan.com** adjuntando el comprobante de pago y fotos/videos del producto.
2. Nuestro equipo técnico/comercial evaluará la solicitud en un plazo de 48 horas hábiles.
3. Si la devolución es por desistimiento del cliente (cumpliendo las condiciones de producto intacto), los gastos de transporte o flete correrán por cuenta del Cliente. Si el cambio se debe a un error en el despacho por parte de ROINAN, la empresa asumirá los costos logísticos.

## 4. Devolución del Dinero

Una vez inspeccionado y aprobado el retorno del producto a nuestro almacén, el reembolso se procesará en un plazo de 5 a 10 días hábiles mediante transferencia bancaria a la cuenta del titular del comprobante de pago.