

REHAU acepta la devolución de sus productos dentro de los 10* días naturales a partir de la recepción del producto aplicando los requisitos descritos en el presente documento.

Para hacer válida la devolución usted debe de llenar y enviar al departamento de Servicio al Cliente REHAU al WhatsApp: 461 546 7019 o al correo de su customer service el “Formato de Reclamación”, los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que fueron recibidos, por lo tanto, los productos deben ser devueltos embalados y completos, para lo cual usted deberá de proporcionar a su customer service las medidas y pesos del paquete a devolver.

En caso de que usted reciba material por medio de paquetería; antes de firmar de recibido inspeccione el paquete para detectar cualquier maltrato, golpe o desperfecto.

Si se detecta algún maltrato, golpe o desperfecto, tome fotografías donde se aprecie claramente el daño del producto, indique en los comentarios de la guía los desperfectos y la razón por la cual no está aceptando el paquete, no olvide compartir las fotografías del empaque dañado y la guía a su Customer Service.

Si usted no coloca ninguna observación de daño en la guía al recibir el material, estará aceptando que el material no tiene ningún daño por transporte.

- **Los defectos cubiertos para tableros son:** (i) una falta de planitud superior a 1,5 MM por cada 30 cm en cualquier dirección, (ii) un nivel de brillo inferior a 85 puntos de brillo medido a 60 grados, a 70cm de distancia, aplica solo para tableros alto brillo. (iii) un cambio de color del color original más allá de un Delta E de 3.0, (iv) delaminación de la superficie, (v) falta de foil protector, o (vi) Tablero roto, rayado o golpeado documentado al momento de recepción.
No se considerará como defecto cualquier golpe, despostillamiento o desprendimiento que esté en el perímetro del tablero y hasta 1.5cm hacia el centro del tablero, ya que ese perímetro se debe de rectificar para el correcto procesamiento.
- **Los defectos cubiertos para persianas son:** (i) Sistema de enrollamiento defectuoso de origen. (ii) persiana rota o rayada.
- **Los defectos cubiertos para zoclo son:** (i) Desprendimiento de foil decorativo sobre el perfil plástico. (ii) Presencia de burbujas en el foil decorativo, (iii) zoclo roto, rayado o golpeado documentado al momento de recepción.
- **Los defectos cubiertos para Cubrecantos son:** (i) Falta de primer. (ii) Producto fuera de especificación.

Si el motivo de la devolución del producto es por un error o equivocación por parte del comprador al solicitar el material, la validez de la devolución estará sujeta al buen estado del material y del empaque; dicho estado será verificado por nuestro personal de almacén o de ventas antes de ser aceptada cualquier devolución. En caso de ser válida la devolución, el costo del flete será cubierto por el cliente.

Al devolver un producto, se debe de hacer en las mismas condiciones en las que se recibió, debe eliminar todos los datos personales que puedan estar presentes en dicho artículo, ya que REHAU S.A de C.V no se hará responsable de salvaguardar esta información.

Una vez que REHAU Acepte la reclamación del producto defectuoso se procederá de la siguiente manera:

Para clientes con crédito REHAU:

Se reemplazará por un artículo de igual o mayor valor confirmado por una orden de compra.

Política de devoluciones



Para clientes sin crédito REHAU, se deberá tener el material original en nuestro almacén para proceder a cualquiera de estas 3 opciones:

Reemplazo por artículo de igual valor

Reemplazo por artículo de mayor valor y el cliente tendrá que pagar la diferencia en 1 solo pago.

Devolución del dinero.

Si devuelve un producto diferente o en condiciones diferentes al que enviamos, no podremos procesar la devolución.

REHAU se reserva el derecho de no aceptar devoluciones de producto.