



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE ACCESORIOS

CROSLAND AUTOMOTRIZ se compromete en ofrecer una satisfacción garantizada en todas las compras de sus usuarios, por ello se realizará el cambio de producto o devolución del monto pagado solo en caso de que los productos estén defectuosos. Todas las solicitudes serán recibidas y atendidas por nuestro equipo de Servicio al Cliente a través de nuestro correo electrónico atencióncomercial_3R@crosland.com.pe.

Cabe señalar que estas políticas no afectan los derechos del cliente estipulados en la Ley 29571 del Código de Defensa del Consumidor.

1. Circunstancia Para Hacer Un Cambio O Devolución:

Falla de Producto (Producto dañado, defectuoso, empaque en mal estado o roto, producto con señales de uso, accesorios faltantes, producto distinto al ofrecido, incumplimiento en los días de entrega).

2. Consideraciones Que Debes Tener En Cuenta:

- Puedes devolver o cambiar el producto en un plazo máximo de 15 días calendario desde la fecha en que recibiste tu pedido.
- El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones (empaque, etiquetas, sellos), tal cual fue recibido.
- Al momento de realizar el cambio se debe presentar la boleta o factura respectiva.
- No se aceptan devoluciones por compra errada del producto. Si tiene dudas sobre si el accesorio corresponde a su vehículo, puede usar nuestros canales de contacto para verificarlo antes de realizar su compra.

3. Canales Para Realizar El Cambio O Devolución:

Para el cambio o devolución por falla de producto puedes solicitar el servicio de recojo del producto mediante una comunicación previa con el equipo de Servicio al Cliente de CROSLAND STORE al correo electrónico atencióncomercial_3R@crosland.com.pe el cual le brindará un código de atención o número de pedido.

4. Consideraciones Para La Solicitud De Reembolsos:

Para el cambio o devolución por falla de producto puedes solicitar el reembolso íntegro del dinero.

5. Pasos Para Solicitudes De Cambio O Devolución:

Paso 1: Comunícate al siguiente correo electrónico atencióncomercial_3R@crosland.com.pe y nuestro equipo de servicio al cliente iniciará la atención del mismo.



Paso 2: Si nuestro servicio al cliente ve fundado el requerimiento se contactara con el cliente para entregarlo mediante nuestro recojo a domicilio luego de generado el ticket de atención. La visita se realizará hasta en una oportunidades en el mismo lugar donde se entregó el producto, si no fuese posible hacer el recojo por ausencia del usuario, se anulará el servicio, recuerda que debes devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibiste.

Paso 3: Luego de entregado el producto, pasará a un proceso de análisis de dos (5) días hábiles desde la recepción. En caso ocurriera una demora excepcional, CROSLAND se contactará con usted para informarle.

Paso 4: CROSLAND STORE informará acerca del rechazo o aprobación del cambio o devolución, en caso se acepte, procederemos con la atención del cambio de producto por otro (sujeto a disponibilidad de stock del sitio) o la devolución del dinero (ver Política de Reembolsos) según tu elección, en caso sea rechazado te reenviaremos el producto, en un plazo de 10 días hábiles.

Paso 5: Los procesos de envío se rigen según la Política de Envío y se da a partir de la aprobación del cambio.