

Instrucciones de Cambios

- Nuestros artículos en cuero no son impermeables o resistentes a la lluvia.
- Los cambios deben realizarse para los artículos de igual valor, en caso de que el artículo tenga un costo más alto el cliente deberá de pagar la diferencia. Si el artículo por el que se realizará el cambio es de menor valor, no se realizará devolución de dinero y el monto de diferencia lo podrá aplicar en otra compra si el cliente así lo desea.
- Si el artículo se encuentra fuera de stock, el cliente podrá realizar el cambio por otro artículo o calzado bajo los términos en el punto anterior, será contactado por correo electrónico o por medio de WhatsApp. Sin embargo, si no hay respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles, el cambio será procesado como una devolución.

Si usted recibe un producto que no es el que se indicó en su orden, le solicitamos escribir a **sistemas@aldonero.com/servicioalcliente@aldonero.com** o contactarnos al número: **(506) 8908-5999**.

Se debe indicar claramente con el fin de tramitar su reclamo:

- La razón por la que solicita el cambio.
- Nombre
- Teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Factura de compra del articulo

Que sigue...

Prevía aprobación de servicio al cliente de Aldo Nero, según cada caso individual se valorará si la devolución o cambio aplica por equivocación en el embalaje del producto enviado o bien por error del cliente, si este es el caso, el cliente deberá asumir los costos de envió (envió a nuestras oficinas) y reenvió (administración de Aldo Nero) posterior del producto.

Una vez determinado quien asumirá el costo de reenvió podemos aplicar cualquiera de las siguientes opciones:

- Nuestra administración se comunicará con usted al recibir por correo electrónico o vía telefónica la debida gestión de cambio o devolución, por medio de la información suministrada enviaremos a correos de Costa Rica para realizar él REENVIO a nuestras oficinas para dicha valoración., dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de haber tramitado y confirmado su reclamo por parte de nuestra administración.

No se procesarán cambios, devoluciones o reclamos que no cuenten con la información detallada anteriormente. Si llegara a ocurrir que la devolución, el cambio o reclamo no cumplen con lo anterior el producto no será recibido.

Condiciones Generales para Producto Defectuoso: Antes de llevar o tramitar cualquier producto como devolución o cambio le solicitamos escribir a **sistemas@aldonero.com/servicioalcliente@aldonero.com** o contactarnos al número **(506) 8908-5999**

Se debe indicar claramente con el fin de tramitar su reclamo:

Los artículo(s) que está(n) defectuoso(s):

La razón por la que se aduce que está(n) defectuoso(s):

Nombre:

Teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Factura de compra del articulo:

¿Qué sigue después?...

Prevía aprobación de servicio al cliente de Aldo Nero, según cada caso individual se valorara si procede la devolución o cambio del artículo defectuoso:

Nuestra administración se comunicará con usted al recibir por correo electrónico o vía telefónica la debida gestión de cambio o devolución, por medio de la información suministrada enviaremos a correos de Costa Rica para realizar el REENVIO a nuestras oficinas para dicha valoración., dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de haber tramitado y confirmado su reclamo por parte de nuestra administración.

No se procesarán cambios, devoluciones o reclamos que no cuenten con la información detallada anteriormente.

Si llegara a ocurrir que la devolución, el cambio o reclamo no cumplen con lo anterior el producto no será recibido.

Este documento no reemplaza y forma parte a nuestras políticas generales de ventas publicadas en los puntos de venta, en la página web y las redes sociales.

Para mas información de nuestras políticas de venta, por favor refiérase al documento “**Políticas de Venta**” en nuestra pagina.

Oficina Administrativa Aldo Nero,
Número Telefónico: (506) 8908-5999.
Correo electrónico: **sistemas@aldonero.com / servicioalcliente@aldonero.com**