



## ***Preguntas Frecuentes***

### **¿Cómo hago mi pedido?**

Despacho pagado vía web (para regiones y Santiago), en el proceso de pago selecciona la región donde quieres que llegue tu pedido, selecciona el método de pago y cancela el total de tu compra, incluyendo el despacho. Recibirás tu pedido vía: Chilexpress, Starken, Correos de Chile ó Dhl, dependiendo de la localidad en la que te encuentres

### **¿Cuánto tiempo demora en llegar mi pedido?**

El tiempo es de hasta 10 días hábiles en RM y hasta 15 días hábiles en regiones desde que realizó su pedido. Ten en cuenta que para fechas especiales como Cyber Monday o Cyber Day, Cuarentenas o cualquier situación de Fuerza Mayor, nuestros tiempos de entrega podrían ser mayores.

### **¿Puedo escoger el horario en el que me despachen mi pedido?**

Por el momento no. Nuestros despachos son realizados por una empresa externa, por lo que no tenemos la posibilidad de acordar horarios fijos de entrega.

### **¿Puedo cambiar la dirección de envío una vez realizada la compra?**

Por seguridad no ofrecemos este servicio de un cambio en la dirección de despacho.

### **¿Qué hago si se venció el plazo de despacho y mi pedido no llega?**

En estos casos recomendamos comunicarte con nosotros a nuestro correo: [ventasinternet@rosbal.cl](mailto:ventasinternet@rosbal.cl) y te responderemos en menos de 24 horas.



**¿Qué es el número de envío o número de seguimiento?**

El número de envío, corresponde al código que asigna el transporte a su pedido, con él puede darle seguimiento, a través del link que será enviado a su correo electrónico cuando el pedido esté en camino.

**¿Se puede pagar con cheque a fecha?**

No, todas las ventas son al contado.