

## **Política de cambio y devoluciones de los productos edición personal y edición la escuela en casa de Rosetta Stone**

Este documento proporciona información sobre cómo devolver un producto de Rosetta Stone® Version 4 TOTALe, Versión 3 or Versión 2. La política de devoluciones de Rosetta Stone varía dependiendo de si usted compró el producto directamente a Rosetta Stone o a través de un distribuidor autorizado.

### **Cambio de un producto Version 4 TOTALe, Version 3 or Version 2**

- Rosetta Stone cambiará un producto que haya sido comprado directamente a Rosetta Stone a través de [www.rosettastone.com](http://www.rosettastone.com), por teléfono o en una tienda de Rosetta Stone en un periodo de seis meses (es decir, 180 días) a partir de la fecha de compra.
- La política de cambios de Rosetta Stone NO es válida si el producto se adquirió a través de un distribuidor autorizado de Rosetta Stone. Debe contactar directamente al distribuidor, y la devolución estará sujeta a las políticas y condiciones de dicho distribuidor.
- Todos los materiales incluidos en el producto deben ser devueltos en perfecto estado sin daños. Deberá devolver el disco con la aplicación, el disco de idioma, los auriculares, la guía del usuario (solamente para productos versión 3 y versión 2), el texto con la programación (excepto el pashto), los CD de Audio Companion™ (solamente para productos versión 4 TOTALe y versión 3), y el embalaje original.
- Rosetta Stone cambiará el CD de Audio Companion cuando se devuelva con el software de la versión 4 TOTALe o versión 3. Esta compra debe haber sido realizada directamente en Rosetta Stone en [www.rosettastone.com](http://www.rosettastone.com), por teléfono, o en un punto de venta de Rosetta Stone en un periodo de 180 días tras la fecha de compra.
- “Acceso completo por internet” y “Suscripciones en línea”, así como licencias en línea adicionales y suscripciones de renovación para Servicios en línea (Rosetta Stone y Rosetta World) NO se pueden intercambiar para otro idioma.
- Usted se hará cargo de todos los gastos de envío. Rosetta Stone no proporciona etiquetas de envío pre-pagadas para las devoluciones.
- Debe proporcionar una prueba de compra: una copia del recibo de compra original, el extracto de su tarjeta de crédito, o un cheque anulado.
- Sólo se permite un cambio por cada compra.
- Los cambios de idiomas y de niveles se permiten de acuerdo con la política de Rosetta Stone de un solo cambio por compra. Si procede, usted será el responsable de la diferencia de precio.
- El periodo de cambio de seis meses no renueva ni amplía el tiempo de cambio. Para devoluciones, se aplicará la fecha de compra original al nuevo producto que ha cambiado.
- Será necesario obtener un número de autorización para devolución de mercancía (RMA) antes de devolver el producto. Para obtener un número RMA, póngase en contacto con el departamento de atención al cliente de Rosetta Stone por teléfono en el 1.800.280.8172 o 1.540.432.6166, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 8 p.m., hora EST.
- Espere de cuatro a seis semanas para que se procese el cambio.

## **Devolución de un producto Version 4 TOTALe, Version 3, y Version 2, CD-ROM**

- Rosetta Stone admitirá la devolución de un producto comprado directamente a través de la web [www.RosettaStone.com](http://www.RosettaStone.com), por teléfono, o en un punto de venta de Rosetta Stone en un periodo de seis meses (es decir 180 días) a partir de la fecha de compra.
- La política de devoluciones de Rosetta Stone NO será válida si el producto se adquirió a través de un distribuidor autorizado de Rosetta Stone. Debe contactar directamente al distribuidor, y la devolución estará sujeta a las políticas y condiciones de dicho distribuidor.
- Rosetta Stone admitirá la devolución de un producto Audio Companion si lo devuelve junto con el software versión 4 TOTALe o versión 3. Esta compra debe haber sido realizada directamente en Rosetta Stone en [www.rosettastone.com](http://www.rosettastone.com), por teléfono, o en un punto de venta de Rosetta Stone en un periodo de 180 días siguientes tras la fecha de compra.
- Todos los materiales deben estar intactos para recibir un reembolso. Por consiguiente, deberá devolver el disco con la aplicación, el disco de idioma, los auriculares, la guía del usuario (solamente para productos versión 3 y versión 2), el texto con la programación (excepto el pashto), los CD de Audio Companion (solamente para productos versión 4 TOTALe y versión 3) y el embalaje original.
- “Acceso completo por internet” y productos de “Suscripciones en línea”, así como licencias en línea adicionales y suscripciones de renovación para Servicios en línea (Rosetta Stone y Rosetta World) NO se pueden intercambiar para otro idioma.
- Los gastos de envío, si proceden, no se reembolsarán. Rosetta Stone no proporciona etiquetas de envío pre-pagadas para las devoluciones.
- Será necesario obtener un número de autorización para devolución de mercancía (RMA) antes de devolver el producto. Para obtener un número RMA, póngase en contacto con el departamento de atención al cliente de Rosetta Stone por teléfono en el 1.800.280.8172 o 1.540.432.6166, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 8 p.m., hora EST.
- Rosetta Stone no se responsabiliza por los paquetes extraviados o no recibidos. Para evitar que se pierdan paquetes, le recomendamos que elija un servicio de envío con seguro y/o número de seguimiento y confirmación de entrega.
- Espere de cuatro a seis semanas para que el reembolso haya sido procesado.

**Aviso:** Los productos de Rosetta Stone que NO se hayan comprado directamente a Rosetta Stone no están cubiertos por esta política y, por tanto, no se pueden devolver directamente a Rosetta Stone. Estas compras están sujetas a la política de devoluciones de la parte de la que se compró el producto directamente.

Fecha de última revisión: 7 de julio 2011