

Preguntas Frecuentes: The Home Depot USA

1. Políticas de Devolución y Garantías

1.1 ¿Cuál es el plazo general para devolver un producto?

La mayoría de los artículos nuevos y sin abrir pueden devolverse dentro de los **90 días** posteriores a la compra. Sin embargo, si la compra se realizó con una **Consumer Credit Card** de Home Depot, el plazo se extiende hasta **365 días**.

1.2 ¿Qué artículos tienen una política de devolución restringida (30 días)?

Existen excepciones de **30 días** para artículos específicos como:

- Muebles y decoración para el hogar.
- Maquinaria de jardín a gasolina (tractores, podadoras).
- Generadores y electrónica de consumo.

1.3 ¿Se puede devolver un producto sin el recibo físico?

Sí. Si no tienes el ticket, la tienda puede intentar localizar la transacción si pagaste con **tarjeta de crédito/débito** (dentro de los 90 días). Si no se encuentra el registro, se podrá emitir un **crédito de tienda** (Store Credit) por el precio de venta más bajo reciente, siempre que presentes una identificación oficial válida.

2. Servicios para Profesionales (Home Depot Pro)

2.1 ¿Qué beneficios ofrece el programa Pro Xtra?

Es un programa de lealtad gratuito para contratistas y profesionales que incluye:

- **Volume Pricing:** Descuentos en pedidos grandes.

- **Paint Rewards:** Descuentos exclusivos en pintura según el volumen de compra anual.
- **Purchase Tracking:** Historial de compras organizado por hasta 2 años para facilitar la contabilidad y los impuestos.

2.2 ¿Cómo funciona el servicio de "Will Call"?

El servicio **Will Call** permite que un cliente Pro realice un pedido y designe una fecha posterior para recogerlo. La tienda separará los materiales y los mantendrá listos en el área de carga para ahorrar tiempo al profesional.

3. Pedidos Online y Logística

3.1 ¿Qué significa "Buy Online, Deliver From Store" (BODFS)?

A diferencia del envío estándar, este servicio permite que los productos pesados o voluminosos (como cemento, madera o electrodomésticos) se envíen directamente desde la **tienda local** más cercana a tu domicilio en lugar de un centro de distribución lejano, acelerando la entrega.

3.2 ¿Puedo cambiar la tienda de recogida después de realizar un pedido?

No. Una vez que el pedido "Buy Online, Pick Up In Store" (**BOPIS**) ha sido procesado, el sistema bloquea el inventario en esa ubicación específica. Si necesitas otra tienda, deberás cancelar el pedido original y realizar uno nuevo.

4. Servicios Especializados y Proyectos

4.1 ¿Home Depot ofrece servicios de diseño de cocinas gratuitos?

Sí. Home Depot ofrece consultoría gratuita con **Kitchen Designers** certificados en tienda. Puedes programar una cita para crear un

diseño en 3D de tu cocina y obtener un presupuesto detallado de gabinetes y encimeras.

4.2 ¿Cómo funciona la garantía de "Plantas de Exterior"?

Home Depot ofrece una **garantía de supervivencia de 1 año** en plantas perennes, árboles y arbustos. Si la planta muere dentro del año, puedes llevarla de regreso con el recibo para obtener un reemplazo o reembolso.

5. Ajustes de Precio y Competencia

5.1 ¿Home Depot iguala los precios de la competencia (Price Match)?

Sí. Para compras en tienda física, Home Depot igualará el precio de un artículo idéntico disponible en una tienda competidora local. Debes presentar el anuncio publicitario o la validación del precio. *Nota: No aplica a artículos en liquidación, pedidos especiales o precios de sitios de subastas.*