

## Política de cambios y devoluciones

Casaideas México acepta devoluciones o cambios físicos de productos por compras realizadas en la página [www.casaideas-mexico.mx](http://www.casaideas-mexico.mx), siempre y cuando el producto no sea alterado por el consumidor y cumpla con la siguiente política descrita en este documento.

Para hacer válida la devolución o cambio es necesario presentar el ticket o confirmación de pago por internet de la compra original vía correo [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx)

Casaideas México efectuará la bonificación del monto del producto adquirido en un cupón redimible en la misma tienda en línea [www.casaideas-mexico.mx](http://www.casaideas-mexico.mx) con la vigencia que se haya acordado con el cliente.

De otra manera, el reembolso también se puede aplicar a la misma forma de pago utilizada. La devolución se realizará dentro de un plazo máximo de 30 días, contados a partir de aceptación de la solicitud de devolución. Solo se aceptarán devoluciones por los siguientes motivos:

- a) Que el producto no corresponda a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumpla con las normas oficiales mexicanas.
- b) Que el producto recibido haya llegado roto, con daños considerables que afecten directamente al producto, en esos casos te pedimos que conserves el producto en el estado actual y notificarnos al correo: [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) en las siguientes **veinticuatro (24) horas** posteriores a la recepción del pedido, de lo contrario no se procederá con el trámite de la devolución.
- c) Verificaremos la información que nos enviaste en un lapso de tres (3) días hábiles. Si el caso procede uno de nuestros agentes se pondrá en contacto contigo para dar seguimiento a tu petición vía correo. Si tu solicitud no es procedente, de igual manera nuestros agentes se pondrán en contacto contigo para indicarte los motivos por los cuales la solicitud fue declinada

**Por favor considera las siguientes políticas antes de solicitar una devolución:**

- Las solicitudes de devolución o cambio deben ser canalizadas únicamente a través del correo: [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx); Confirma tu número de pedido, compártenos **fotografías claras y completas tanto del producto como del empaque** que sustenten los motivos de devolución: (viene roto, no funciona, no es lo que pedí, etc.), de no hacerlo la devolución será improcedente.
- Las devoluciones deberán realizarse durante los treinta (30) días (máximo), posteriores a tu compra.
- Si el producto se vendió con alguna promoción, se aplica el reembolso o cupón con el mismo precio pagado de tu compra.
- Si se envió algún obsequio, este se debe entregar junto con el producto a devolver y en buenas condiciones.
- La opción de reembolso se realizará conforme se haya negociado previamente con alguno de nuestros agentes de atención al cliente.
- Solo se reembolsará el costo del envío, si la devolución es por el total de tu compra. No procede el reembolso del costo de envío en devoluciones parciales.

**Exclusiones de devoluciones:** Quedan excluidos de devoluciones todos los productos que tengan descuento del 40% o más. Productos como: aceites, cremas corporales, almohadas, toallas, batas de baño, pantuflas y cualquier otro producto de los departamentos de blancos, baños y cuidado personal por cuestiones de control de calidad e higiene en los productos.

**Devolución en tienda:**

- a. Envía un correo a [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) indicando en el asunto de este: “Solicitud de devolución pedido xxxxx”. confirmando tu número de pedido.
- b. Confirma en el cuerpo del correo las razones por las cuales quieres devolver tu producto, y deberá venir acompañado de **fotografías claras y completas tanto del**

**producto como del empaque** que sustenten los motivos de devolución: (viene roto, no funciona, no es lo que pedí, etc.)

- c. Uno de nuestros agentes se pondrá en contacto contigo para dar seguimiento a tu petición según sea el caso y agendará una cita con la sucursal más cercana a tu domicilio.
- d. Al confirmar la cita, debes presentarte con el producto a devolver o dañado, confirmación de compra impreso y una identificación oficial.
- e. El Gerente de tienda validará que tu producto cumpla con la política de cambios y devoluciones, si es así, emitirá un comprobante de recibo de mercancía, de lo contrario no será procedente la devolución.
- f. Tu reembolso será efectuado al mismo medio de pago utilizado aplicado en un lapso de 25 a 30 días naturales o cupón redimible en la tienda virtual enviado a tu correo en un lapso de 48 a 72 hrs.

#### **Devolución vía Paquetería:**

- g. Envía un correo a [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) indicando en el asunto de este “Solicitud de devolución pedido xxxxx” confirmando tu número de pedido e indica las razones por las cuales quieres devolver tu producto.
- h. Confirma en el cuerpo del correo las razones por las cuales quieres devolver tu producto, y deberá venir acompañado de las fotografías que sustenten los motivos de devolución (viene roto, no funciona, no es lo que pedí, etc.)
- i. Si tu petición es satisfactoria se enviará una guía de mensajería (Big Smart o Estafeta) para que puedas acudir a la oficina más cercana y entregar tu pedido a devolver. Es importante que el producto venga en su empaque original, no maltratado, no usado o rayado para que pueda proceder la devolución.
- j. Deberás imprimir la guía y pegarla en la caja original del pedido.
- k. Toma fotografías de los productos en su empaque original cerrado antes de entregarlo en la mensajería.
- l. Acude a una sucursal de la mensajería y entrega el paquete de devolución.

- m. Una vez recibido tu paquete, y previamente validado por nuestra área de calidad, se dará como aceptado.
- n. Tu reembolso será efectuado al mismo medio de pago utilizado aplicado en un lapso de 25 a 30 días naturales o cupón redimible en la tienda virtual enviado a tu correo en un lapso de 48 a 72 hrs.

### **NOTAS IMPORTANTES:**

#### **No procederán las devoluciones si no cumplen con los siguientes apartados:**

- No nos confirmas tu número de pedido, o no envías las fotografías de evidencia.
- Si fue manipulado por terceros no autorizados.
- Por uso inadecuado al especificado en el manual.
- Daños ocasionados por la conexión o configuración inadecuada.
- Descargas eléctricas.
- Usos de partes no manufacturadas ni autorizadas por el fabricante.
- Si recibiste tu producto maltratado, dañado o roto, deberás notificarnos vía correo en las siguientes **veinticuatro (24) horas** posteriores a la recepción del pedido, de lo contrario la devolución será improcedente.

Si el producto tenía algún descuento o promoción, se aplicará el mismo precio al devolverlo.

Si hay un gasto de envío, se reembolsará este siempre y cuando se devuelva el total del pedido, para devoluciones parciales no hay reembolsos por gastos de envío si la causa de la devolución es atribuible al cliente.

Si se envió algún obsequio, se debe entregar junto con el producto a devolver y en buenas condiciones.

#### **Cancelaciones de pedidos**

Casaideas México acepta cancelaciones de pedidos, siempre y cuando no haya salido de almacén a destino. De lo contrario no será posible cancelar tu pedido, y en caso de ser procedente la cancelación, deberás solicitar la devolución del pedido una vez que lo hayas recibido.

### **Casaideas México se reserva el derecho de cancelación de pedidos en estos casos:**

1. El o los productos(s) no se encuentren disponible(s).
2. Imposibilidad para del procesamiento del pago.
3. Pedido duplicado.

Si un pedido se cancela de acuerdo con lo establecido en el punto anterior, el Cliente recibirá un correo electrónico notificándole las razones de la cancelación. Los Clientes no tendrán que pagar por los pedidos cancelados. Si el cliente está interesado en realizar un nuevo pedido o tiene alguna pregunta sobre un pedido cancelado, podrá escribirnos a la dirección [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) de lunes a viernes en un horario de 9:00 am a 6:50 pm

### **No se puede entregar a la dirección proporcionada.**

#### **Devoluciones de Pedido por Problemas de Dirección**

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quien recibiera el pedido, la paquetería se pondrá en contacto contigo vía telefónica para resolver el problema y corregir la dirección de ser necesario. Se intentará realizar la entrega en una segunda oportunidad, si luego de agotar tres intentos no es posible concretar la entrega, el producto permanecerá en una estación de la paquetería en la que podrás retirar el paquete. En caso de no acudir el paquete retornará a nuestro almacén y será cancelada la compra.

### **Reembolsos**

Una vez que la solicitud de devolución es aceptada por Casa Ideas México, el plazo para efectuar el reembolso en tu cuenta es de 25 a 30 días naturales.

De otra manera se efectuará la bonificación del monto del producto adquirido en un cupón redimible en la misma tienda en línea [www.casaideas-mexico.mx](http://www.casaideas-mexico.mx) con la vigencia que se haya acordado con el cliente.

Si pagaste a meses sin intereses, te reembolsaremos en una sola exhibición el monto total de tu compra, generando un saldo a favor en tu tarjeta.

Casa Ideas México se reserva el derecho de no enviar los productos en caso de que el stock correspondiente se agote o las piezas disponibles tengan algún defecto, y continuará con el proceso generando un reembolso. Para efectuar el reembolso el cliente podrá elegir entre un cupón redimible en la misma tienda en línea por el monto de la compra realizada o solicitar el reembolso directo a su medio de pago utilizado al realizar su compra.