Política de cambios y devoluciones

Compras realizadas en casaideas-mexico.mx

En Casaideas México aceptamos solicitudes de cambio o devolución de productos adquiridos en nuestra tienda en línea, siempre que cumplan los requisitos, plazos y condiciones establecidos en esta política. Todas las solicitudes están sujetas a validación.

ANTES DE SOLICITAR UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Revisa estas condiciones. Si tu solicitud no cumple con ellas, no podrá ser aprobada:

- **PLAZO GENERAL:** La solicitud debe presentarse dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra.
- **DAÑO VISIBLE:** Si el producto llegó roto, dañado o maltratado, repórtalo dentro de las 24 horas posteriores a la recepción.
- **EVIDENCIA OBLIGATORIA:** Envía número de pedido, comprobante de compra y fotografías claras del producto sin envoltorios, del detalle reportado y del empaque interior y exterior.
- **ESTADO DEL PRODUCTO:** Para devoluciones por cambio de opinión, el artículo debe estar nuevo, sin uso, completo y con su empaque, etiquetas, accesorios y obsequios.
- **HIGIENE Y USO PERSONAL:** No son aceptados cambios y devoluciones de productos de higiene, baño o cuidado personal, como aceites, cremas corporales, toallas, batas y pantuflas.
- Productos de descanso y de la línea de blancos, como almohadas, sábanas, cobertores, edredones, fundas y protectores de colchón.
- Cualquier otro artículo similar destinado al contacto directo con el cuerpo o al uso personal en cama, baño o cuidado corporal.
- **HIGIENE, SANIDAD Y USO ANIMAL:** Prendas de uso animal, incluyendo ropa, disfraces, arneses y accesorios similares, una vez entregadas al cliente o retiradas de la tienda, por razones de sanidad, higiene y prevención de la transmisión de fauna nociva, parásitos o enfermedades zoonóticas, al no ser posible garantizar las condiciones sanitarias necesarias para su reincorporación al inventario y posterior comercialización. Esta restricción no aplica cuando el producto presente defectos de fabricación, haya sido entregado incorrectamente o exista algún incumplimiento atribuible a Casaideas México.
- **DESCUENTO DEL 40% O MÁS:** No se aceptan devoluciones voluntarias de productos adquiridos con descuento igual o superior al 40%, salvo los derechos aplicables por defecto de origen o incumplimiento atribuible a Casaideas México.
- **CÓDIGOS DE DESCUENTO:** Los códigos del 10% al 20% pueden ofrecerse, previa revisión, cuando exista un detalle estético menor que no afecte el uso, funcionamiento o seguridad y el cliente acepte conservar el producto. No son reembolsos ni equivalen al importe pagado.

Canal de atención: contacto@casaideas-mexico.mx / WhatsApp: +52 55 6009 9240

1. Requisitos generales

Para que una solicitud pueda proceder, el producto deberá cumplir con lo siguiente:

- No haber sido utilizado.
- Estar en buen estado.
- Conservar su empaque original.
- No presentar daños ocasionados por el cliente.

2. Información necesaria para solicitar un cambio o devolución

La solicitud debe enviarse a **contacto@casaideas-mexico.mx** o **WhatsApp: +52 55 6009 9240** Incluir:

- Número de pedido.
- Comprobante de compra, ticket o confirmación de pago.
- Motivo de la solicitud.
- Fotografías claras y completas del producto y del empaque. En caso de daño o defecto, deben mostrar el producto sin embalaje y el daño reportado.

Importante: si la información está incompleta, la solicitud no podrá ser evaluada.

3. Plazos para solicitar la devolución

- La solicitud debe presentarse dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra.
- Si el producto llegó dañado, roto o maltratado, debe notificarse dentro de las 24 horas posteriores a la recepción. Fuera de este plazo, la devolución será improcedente.
- La información enviada será evaluada en un plazo máximo de 3 días hábiles. El resultado se comunicará por correo electrónico.

4. Motivos válidos de devolución

Solo se aceptarán devoluciones cuando:

- El producto no corresponda a lo solicitado en modelo, características o especificaciones.
- El producto no corresponda a la calidad, marca o elementos sustanciales bajo los cuales fue ofrecido.
- El producto presente un daño o defecto, o haya llegado roto o en mal estado.

5. Casos en los que no procede la devolución

- El producto fue manipulado por terceros no autorizados.
- Presenta daños derivados de uso inadecuado o distinto al indicado en la etiqueta o manual
- Fue manipulado, armado, instalado, conectado, configurado o utilizado incorrectamente.
- Presenta daños causados por descargas eléctricas u otras causas externas.
- Se utilizaron partes no fabricadas ni autorizadas por el fabricante.
- No se cuenta con número de pedido, comprobante de compra o fotografías de evidencia.
- El daño visible no fue reportado dentro de las 24 horas posteriores a la recepción, o la solicitud no fue presentada dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra.

6. Productos excluidos de devolución

Por razones de higiene, seguridad y control de calidad, no se aceptan devoluciones voluntarias de los siguientes productos cuando hayan sido abiertos, utilizados, lavados, manchados, retirados de su protección higiénica o presenten olores, desgaste o cualquier otra señal de uso:

- Productos de higiene, baño o cuidado personal, como aceites, cremas corporales, toallas, batas y pantuflas.
- Productos de descanso y de la línea de blancos, como almohadas, sábanas, cobertores, edredones, fundas y protectores de colchón.
- Cualquier otro artículo similar destinado al contacto directo con el cuerpo o al uso personal en cama, baño o cuidado corporal.
- Productos adquiridos con descuento igual o superior al 40%, cuando la solicitud corresponda a un cambio de opinión o devolución voluntaria.
- Prendas de uso animal, incluyendo ropa, disfraces, arneses y accesorios similares, una vez entregadas al cliente o retiradas de la tienda.

- Una almohada usada, lavada, manchada, sin protección higiénica o con señales de uso no podrá devolverse por cambio de opinión.

Estas exclusiones no limitan los derechos que correspondan al consumidor cuando exista un defecto de origen, un producto incorrecto o un incumplimiento atribuible a Casaideas México. En esos casos, la solicitud será revisada con la evidencia correspondiente.

7. Reembolsos y códigos de descuento

Concepto	Condición	Plazo o aplicación
Reembolso aprobado	Se realizará la devolución al mismo medio de pago utilizado en la compra.	En un plazo máximo de 25 a 30 días naturales.
Código de descuento	No constituye un reembolso ni una bonificación equivalente al importe devuelto. Casaideas México únicamente dispone de códigos del 10% al 20% de descuento.	Se aplica sobre el importe total de una nueva compra en línea, sujeto a las condiciones comunicadas con el código.

Importante: los códigos de descuento del 10% al 20% son un beneficio comercial para una compra posterior. No sustituyen el reembolso aprobado, no equivalen al valor del producto devuelto y no generan saldo a favor ni dinero en efectivo.

7.1 Códigos de descuento por detalles estéticos menores

Cuando el producto presente un detalle estético menor, como un rayón superficial o una costura ligeramente descosida, que no afecte su funcionamiento, seguridad, uso o finalidad, Casaideas México podrá proponer al cliente la opción de conservar el artículo y recibir un código de descuento del 10% al 20% aplicable al importe total de una nueva compra en línea.

Esta alternativa estará sujeta a la revisión de la evidencia, las características del producto y las circunstancias particulares del caso. La entrega del código requerirá la aceptación expresa del cliente de conservar el producto en las condiciones reportadas.

El código es un beneficio comercial. No constituye un reembolso, no representa una bonificación equivalente al valor del artículo, no genera saldo a favor y no puede canjearse por dinero en efectivo. El porcentaje, la vigencia, las condiciones de uso y las posibles restricciones se comunicarán al cliente al momento de su emisión.

Si el cliente no acepta esta alternativa, el caso continuará evaluándose conforme a los derechos aplicables y a las demás disposiciones de esta política.

Si la compra fue realizada a meses sin intereses, el reembolso se realizará en una sola exhibición y podrá generar un saldo a favor en la tarjeta, según los tiempos y el procesamiento de la institución financiera receptora.

8. Condiciones económicas adicionales

- En productos adquiridos con descuento o promoción, la devolución se calculará con base en el precio efectivamente pagado.
- Si el pedido incluyó un obsequio, este deberá devolverse junto con el producto y en buenas condiciones.
- El coste de envío solo se devolverá cuando se realice la devolución total del pedido. En devoluciones parciales no se reembolsará el envío.

9. Devolución en tienda

1. Acude a tienda con el producto, comprobante de compra impreso y una identificación oficial.
2. El personal del área de caja en tienda revisará el producto y, si cumple con las políticas, emitirá un comprobante de recepción de mercancía.
3. Una vez aprobada la devolución, se iniciará el reembolso al mismo medio de pago utilizado. Los códigos de descuento por detalles estéticos menores se regirán exclusivamente por la sección 7.1 y requerirán la aceptación expresa del cliente de conservar el producto.

10. Devolución vía paquetería

4. Envía la solicitud y las fotografías a **contacto@casaideas-mexico.mx.**
5. Si procede, recibirás una guía de Estafeta prepagada.
6. Coloca el producto en su empaque original y prepara el paquete de forma segura.
7. Toma fotografías del producto dentro del empaque y del paquete cerrado antes de entregarlo.
8. Imprime la guía, pégala en la caja y entrega el paquete en una oficina o estación de Estafeta.
9. Una vez recibido el paquete, el área correspondiente validará su estado. La devolución se considerará aceptada solo después de esta revisión.

11. Cancelaciones de pedidos

Se aceptan cancelaciones únicamente cuando el pedido aún no haya salido del almacén. Si ya fue enviado, el cliente deberá recibirlo y, si corresponde, solicitar la devolución conforme a esta política.

Casaideas México podrá cancelar un pedido por:

- Falta de disponibilidad del producto.
- Imposibilidad para procesar el pago.
- Dirección inválida o no entregable.
- Pedido duplicado.
- Más de dos intentos de entrega sin éxito.

El cliente será notificado por correo electrónico. Si el pago ya fue procesado, se gestionará el reembolso al mismo medio de pago utilizado.

12. Pedidos no entregados por problemas con la dirección

Si la dirección es incorrecta o no se encuentra a quien reciba el pedido, la paquetería intentará contactar al cliente para resolver el problema. Tras agotar los intentos de entrega, el paquete podrá quedar disponible en una estación de la paquetería. Si no se recoge, regresará al almacén y la compra será cancelada. Los gastos o condiciones aplicables se revisarán según la causa del retorno y la validación del caso.

13. Consideraciones finales

- Todas las solicitudes están sujetas a validación por parte de Casaideas México.
- Casaideas México podrá rechazar solicitudes que no cumplan esta política.
- Cuando el stock se agote o las piezas disponibles presenten defectos, Casaideas México podrá cancelar el envío y gestionar el reembolso del importe pagado al mismo medio de pago utilizado.
- Para dudas o aclaraciones, escribe a **contacto@casaideas-mexico.mx** **/** WhatsApp: +52 55 6009 9240
- Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 am a 18:00 pm