

## Política de cambios y devoluciones

Casa Ideas 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 valida 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)

Casa Ideas 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 bien no corresponda a la calidad, marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido o no cumple con las normas oficiales mexicanas.

b) Que el producto recibido haya llegado maltratado, dañado o roto, para lo cual deberás notificarnos vía correo en las siguientes 24 horas posteriores a la recepción del pedido, de lo contrario la devolución será improcedente.

No procederá una devolución en estos casos:

- a. Si fue manipulado por terceros no autorizados.
- b. Por uso inadecuado al especificado en el manual.
- c. Daños ocasionados por la conexión o configuración inadecuada.
- d. Descargas eléctricas.
- e. Usos de partes no manufacturadas/autorizadas por el fabricante.

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

- La solicitud 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 en ambos casos, compártenos fotos de la evidencia del daño o desperfecto del producto, 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, 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.
- 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.

Para solicitar una devolución sigue estos pasos:

Devolución en tienda:

- a. Envía un correo a [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) indicando en el asunto del mismo "Solicitud de devolución pedido xxxxx". confirmando tu número de pedido e indica las razones por las cuales quieres devolver tu producto.
- b. 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).
- c. Uno de nuestros agentes se pondrá en contacto contigo para dar seguimiento a tu petición según sea el caso y **agendar 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 cumple 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.

#### Notas importantes

- No procederá la devolución si no nos confirmas tu número de pedido, o no envías las fotografías de evidencia.
- 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.

#### Devolución vía Paquetería:

- g. Envía un correo a [contacto@casaideas-mexico.mx](mailto:contacto@casaideas-mexico.mx) indicando en el asunto del mismo "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. 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.
- j. Si tu petición es satisfactoria se enviará una guía de mensajería (FedEx 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.

- k. Deberás imprimir la guía y pegarla en la caja original del pedido.
- l. Toma fotografías de los productos en empaque original cerrado antes de entregarlo en la mensajería.
- m. Acude a una sucursal de la mensajería y entrega el paquete de devolución.
- n. Una vez recibido tu paquete, y previamente validado por nuestra área de calidad, se dará como aceptado.
- o. 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 procederá la devolución si no nos confirmas tu número de pedido, o no envías las fotografías de evidencia.
- 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**

Sí, aceptamos cancelaciones de pedidos, siempre y cuando tu pedido no haya salido de almacén a destino. De lo contrario no podremos cancelar tu pedido, y en todo caso si es procedente, deberás solicitar la devolución de este una vez recibido el pedido.

Casa Ideas 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 del procesamiento del pago.
3. No se puede entregar a la dirección proporcionada.
4. 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 si el cliente 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 9:00am a 6:50 pm

### **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 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.