

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES

Todas las solicitudes de cambios y devoluciones originadas de compras realizadas en www.compralealperu.pe serán recibidas y gestionadas por el equipo de atención al Cliente de APPRUNN S.A.C (en adelante, "CASAMARKET"). Nuestro equipo tiene como principal objetivo garantizar una respuesta rápida y oportuna, velando, en todo momento, que los comercios vendedores cumplan con entregar un óptimo servicio de pre y post venta, pues en ellos recae de manera exclusiva la responsabilidad de cumplir con las solicitudes de cambios y devoluciones.

A continuación, detallamos las circunstancias (motivos) en las que es posible devolver un producto; así como los pasos que, como cliente, debes seguir para hacer efectiva una devolución. Sin embargo, es necesario puntualizar que estos motivos y pasos, no necesariamente aplican para todos los productos o tiendas. Por ello, recomendamos que antes de realizar la compra de un producto, leas detenidamente esta sección sobre "Devoluciones y Garantías".

1.- Circunstancias para devolver un Producto

A. Cambio de Opinión (No aplica en todos los productos y/o tiendas)

- Puedes devolver el producto en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario desde la fecha en que recibiste tu pedido. El producto no debe ser abierto de su empaque original, no debe mostrar señales de uso y debe ser devuelto en las mismas condiciones (empaque, etiquetas, sellos), tal cual fue recibido.
- Es necesario presentar el comprobante de pago (boleta o factura) que certifique la compra realizada.
- Debes llevar el producto a una de las tiendas autorizadas previa coordinación con el equipo de Servicio al Cliente de CASAMARKET.
- (Muy importante). - No se realizan reembolsos por los gastos de envío ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el importe del producto.
- Por ningún motivo, se aceptarán devoluciones por cambio de opinión en las siguientes categorías de productos: ropa y/o accesorios de uso íntimo, libros, suplementos vitamínicos, cosméticos, perfumes y productos de copia inmediata (CD's, DVD's, videojuegos, softwares, etc.).

B. Cambio de Talla (ropa y calzado)

- Puedes devolver el producto en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario desde la fecha en que recibiste tu pedido.
- Deberás llevar el producto debidamente empacado a la oficina del Courier que te indique nuestro asesor de Servicio al Cliente en CASAMARKET.
- Es necesario presentar el comprobante de pago (boleta o factura) que certifique la compra realizada.
- En caso la tienda no cuente con stock en la talla que solicitas, recibirás una nota de crédito por el valor del producto pagado. No se considerará los gastos de envío.

- Cuando el producto retorne al almacén de la tienda, este debe pasar por un proceso de Control de Calidad, este proceso puede tomar un tiempo de hasta 7 días hábiles. Luego de ello, nos pondremos en contacto contigo para informarte sobre el envío del nuevo producto en reposición o reemplazo.

C. Falla de Producto

Se consideran devoluciones por falla de productos, los siguientes motivos:

- Producto dañado
- Producto defectuoso
- Empaque en mal estado o roto
- Producto con señales de uso
- Accesorios faltantes
- Producto con características distintas a las ofrecidas
- Incumplimiento en los días de entrega

2.- ¿Cómo solicitar la devolución de un producto?

Envíanos un correo electrónico a fernando@casamarket.la, bajo el asunto "Devolución de Producto y el número de pedido". Debes indicar el motivo de la devolución. Recuerda que tienes hasta máximo 7 días calendario desde que recibiste tu pedido para comunicarnos tu decisión de devolver un producto.

En un plazo no mayor a 48 horas hábiles nos pondremos en contacto contigo vía email, indicándote por cuál medio deberás devolver el producto. Debes tener en cuenta que el medio de la devolución dependerá del motivo de la devolución, las dimensiones del producto y el lugar donde se encuentre el mismo. Por último, ten en cuenta que dependiendo del motivo se pueden aplicar cargos adicionales.

3.- Medios para la Devolución de un producto

Dependiendo del motivo de la devolución, dimensiones y ubicación del producto; se tienen previstas hasta cuatro opciones para devolver el producto a la tienda:

- Devolver en tienda. - Disponible solo en algunas tiendas de Lima y Provincia.
- Recojo a domicilio. - Solo para productos de grandes dimensiones y se trate de falla de producto.
- Vía Courier Lima. - Para productos de pequeñas y medianas dimensiones. El cliente deberá dejar el producto en una oficina de Olva Courier más cercana, previa autorización y coordinación con CASAMARKET
- Vía Courier Provincia. - En casos donde no sea posible recoger el producto en provincia, el cliente deberá enviar el producto a través del Courier de su preferencia hacia el almacén de la tienda. En caso la devolución sea por motivos de falla de producto, el vendedor le reembolsará al cliente el dinero que pagó por el servicio.