

COMO DEVOLVER O CAMBIAR UN ARTÍCULO

Sentimos no poder cancelar o modificar sus pedidos una vez confirmado. Pero es fácil devolver o cambiar cualquier producto de casinuevas.es. Por favor guarde su albarán original. Este sirve como su recibo en caso de tener que devolver o cambiar un artículo.

El producto debe estar en perfectas condiciones y en su embalaje original.

Envíe un e-mail a devoluciones@casinuevas.es indicando la razón de su disconformidad con el artículo para que podamos autorizar, tramitar e indicarle el modo de realizar la devolución que coincidirán con las siguientes instrucciones.

Sin esta autorización, el producto no será aceptado y será devuelto a su origen, siendo los gastos de envío a cargo del cliente

Envíe su devolución/cambio a la dirección en su albarán

1. Incluya su albarán en su envío.
2. Envuelva bien el paquete usando el material original del artículo en su estado original. (sin este, no se puede efectuar la devolución)
3. Envíe el artículo a la dirección mostrada a continuación.
4. Para su protección, recomendamos que no envíe sus artículos de forma urgente interdiaria o entrega en dos días dado su importe. Recomendamos también que utilice un proveedor de envío con seguro y capacidad de seguimiento como DHL.
5. Una vez recibido su artículo en nuestro almacén, le enviaremos una confirmación de recepción por email.
6. Procesaremos la devolución/cambio de su artículo en un plazo de 7 a 10 días desde la fecha de recepción del artículo excluyendo fines de semana y festivos siempre y cuando el producto haya llegado en las mismas condiciones originales.
7. Por favor permita 2 ciclos de facturación para sus pagos de tarjetas de crédito para que aparezca el crédito en su cuenta dados los trámites bancarios de los diferentes proveedores de tarjetas.

Si quiere realizar una devolución compruebe primero que cumple todos los requisitos, antes de enviarnos el producto:

Una vez que recibamos la mercancía, comprobaremos que se cumplen todos los requisitos anteriormente citados, si es así, casinuevas.es procederá a realizar el cambio del artículo o devolver el dinero en la cuenta que nos haya facilitado el cliente, mediante el email de devolución o si en cambio el pago se realizó con tarjeta, se procederá a devolver el dinero en la misma.

Si la devolución es consecuencia de un error en la preparación del pedido por parte de casinuevas.es, los gastos de envío de la devolución correrán a cuenta nuestra, por el contrario si la devolución es por cualquier otra causa, los gastos de envíos de la devolución correrán a cuenta del cliente.

Si no dispone de su albarán, indique el número de pedido y la razón de su devolución/cambio en una hoja de papel que debe incluir en el envío.

Mandar a:

**Paseo Florencia 24, 2ºC
30010, MURCIA**