



[Base de conocimiento](#) > [Orders](#) > [Devoluciones y Reembolsos - Preguntas Frecuentes](#)

Devoluciones y Reembolsos - Preguntas Frecuentes

Customer Services - 2022-07-29 - [Orders](#)

Existen dos razones por la que puedes estar esperando un reembolso. En primer lugar, puede que hayas cambiado de idea con respecto al producto. En segundo lugar, quizás el artículo ha llegado dañado o está defectuoso. Hay diferentes procedimientos para cada caso, como te detallamos más abajo.

1. Si has decidido que no deseas el artículo, solo puede devolverse si no está abierto. El producto debe ser devuelto a lo largo de los 30 primeros días tras su recepción. Nuestro equipo de atención al cliente, dependiendo del país de recepción, puede proporcionarte o no una etiqueta de devoluciones, pero será tu responsabilidad abonar el porte.

1. Si tu artículo ha llegado dañado, nuestra política requiere que envíes imágenes del mismo a nuestros servicios de atención al cliente, por lo que te rogamos que contactes con ellos con las fotografías y tu referencia de pedido. En casos como estos, podemos ofrecerte un reenvío, un reemplazo por algún artículo similar o un reembolso.

Para más detalles sobre cómo devolver un producto, visita nuestra página de [Cambios y Devoluciones](#).

Otras circunstancias en las que podemos ofrecerte un reembolso son, si has cancelado tu pedido antes de que éste fuera despachado o si no has recibido tu paquete y ya has consultado con tus vecinos/as y el centro de recogida local.

Cuando contactes con nosotros sobre tu pedido, te rogamos incluyas la ID de tu comanda para ayudarnos a procesar tu caso rápidamente.

Contenido relacionado

- [Retraso en la Entrega - Preguntas Frecuentes](#)
- [Seguimiento de su pedido](#)
- [Modificar / Cancelar Tu Pedido](#)