

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

CITIVISION – Tienda Online

1. Alcance

La presente **Política de Cambios, Devoluciones y Reembolsos** aplica a todas las compras realizadas a través de la **tienda online de Citivision** y, cuando se indique expresamente, también a operaciones realizadas en nuestras **tiendas físicas**.

Al realizar una compra en nuestra tienda web, el Cliente declara haber leído y aceptado esta política, que forma parte de los **Términos y Condiciones de Uso** de Citivision.

2. Plazos y condiciones generales

2.1. ¿Puedo devolver o cambiar mi compra?

Sí, pero con ciertas condiciones:

- Para devoluciones o cambios generales (armazones, anteojos de sol, productos sin cristales graduados):
 - Debés **informar el motivo dentro de las primeras 48 horas** de haber recibido el producto.
 - Luego de informar el problema, tenés hasta **10 días corridos** desde la recepción para concretar el cambio o devolución.
- Pasado ese plazo, los pedidos quedarán fuera de la política general de cambios y devoluciones, sin perjuicio de las garantías legales por defectos de fabricación.

2.2. Canal para reclamar

Para iniciar un cambio o devolución, debés:

- Comunicarte por **WhatsApp** al número indicado en la web, o por los canales oficiales de atención al cliente,
- Informar:
 - Nombre y apellido
 - Número de pedido
 - Fecha de compra y recepción
 - Motivo del cambio o devolución

- Fotos del producto (en caso de daño, defecto o diferencia con lo publicado)
-

3. Condiciones para cambios y devoluciones generales

Aplica a:

- Armazones sin cristales recetados
- Anteojos de sol
- Productos sin personalización

3.1. Condiciones del producto

Para que un producto sea elegible para cambio o devolución, debe:

- No haber sido usado.
- Estar en **perfecto estado de conservación**.
- Mantener su **estuche, paño y embalaje original**, también en buen estado.
- Incluir la **factura o comprobante de compra**.

Si el producto presenta signos de uso, golpes, rayas, roturas, o falta de accesorios, Citivision podrá **rechazar el cambio o devolución**, sin derecho a reembolso.

3.2. Forma de realizar el cambio

- Podés realizar el cambio en **cualquiera de nuestras sucursales físicas** dentro del plazo indicado.
 - Si necesitás hacer el cambio por **envío**, se aplicará lo siguiente:
 - Si el motivo es **cambio por gusto** (diseño, color, tamaño, etc.):
→ Los **costos de envío (ida y vuelta)** corren por cuenta del cliente.
 - Si el motivo es **defecto de fábrica o error imputable a Citivision**:
→ Los costos de envío serán asumidos por Citivision.
-

4. Armazones con cristales recetados (productos personalizados)

Los **cristales graduados** son productos **personalizados**, fabricados **a medida** en base a la receta que el cliente carga al momento de la compra.

Por este motivo:

4.1. No se aceptan cambios ni devoluciones por:

- **Error en la carga de la receta** por parte del cliente.
- **Diferencias entre la receta cargada y la receta real** emitida por el profesional.
- Sensación **subjetiva de incomodidad visual** (mareos, cansancio, “no me acostumbro”) cuando los datos de los cristales coinciden con la receta que el cliente ingresó.

Si tenés dudas al cargar tu receta, te pedimos que **nos consultes por WhatsApp antes de confirmar la compra**. Estamos para ayudarte.

4.2. ¿Cuándo sí aceptamos cambios o reposición?

Solo se aceptará cambio, reposición o corrección de cristales graduados en los siguientes casos:

- **Defectos de fabricación en los cristales** (por ejemplo, rayas o daños de origen, tratamientos mal aplicados).
- **Error comprobable en la graduación imputable a nuestra óptica** (es decir, los cristales no coinciden con la receta que cargaste y eso sea verificable).
- **Daños de origen en el producto recibido** (llegó roto, marcado, torcido por transporte, etc.).

En estos casos:

- El reclamo deberá realizarse dentro de los **10 días corridos** desde la recepción del producto.
- Citivision analizará el caso y, de corresponder, se procederá a:
 - Reemplazar los cristales,
 - Corregir la graduación,
 - O cambiar el producto según acuerdo con el cliente.

4.3. Armazones en pedidos con cristales recetados

En compras donde se incluyen **armazones + cristales graduados**:

- Los **armazones** pueden cambiarse o devolverse dentro de los **10 días** desde la recepción, siempre que:
 - No hayan sido usados.
 - Se encuentren en perfecto estado.
 - Se devuelvan con su estuche y embalaje original.
 - En caso de cancelación o devolución total del pedido:
 - Podrá reembolsarse **solo el valor del armazón**,
 - Los cristales graduados, al ser **fabricados a medida**, **no son reembolsables ni reutilizables** para otro cliente, salvo caso de defecto o error imputable a Citivision.
-

5. Envíos y costos en cambios/devoluciones

5.1. Por defecto de fábrica o error de Citivision

Si el cambio o devolución se debe a:

- Defecto de fabricación,
- Error en la preparación del pedido por parte de Citivision,
- Daños de origen en el producto,

Citivision asumirá los **costos de envío** necesarios para corregir la situación (retiro y reenvío, según el caso).

5.2. Por decisión del cliente (gusto, talle, modelo, etc.)

Si el cambio se debe a:

- No te gustó el modelo, color o tamaño,
- Querés cambiar por otro diseño,
- No es lo que esperabas pero el producto está en perfecto estado,

→ Los **costos de envío** (tanto para enviar el producto a Citivision como para recibir el nuevo) serán a cargo del cliente, salvo que se indique lo contrario en alguna promoción puntual.

6. Devoluciones de dinero (reembolsos)

En los casos en que corresponda realizar un **reembolso de dinero**:

- La devolución se hará, siempre que sea posible, por el **mismo medio de pago** utilizado en la compra.
- Una vez realizada la devolución, se enviará un comprobante o confirmación al correo electrónico del cliente.
- El tiempo de acreditación del dinero depende exclusivamente de:
 - La entidad financiera emisora de la tarjeta,
 - El proveedor de pagos (por ejemplo, Mercado Pago),
 - El banco del cliente,

y puede demorar hasta **uno o dos resúmenes** de tarjeta, según cada caso.

En compras con **productos personalizados (cristales graduados)**, salvo defecto o error de Citivision:

- El reembolso aplicará solo al **valor del armazón**.
- El valor de los cristales no será reembolsado por tratarse de una fabricación exclusiva a medida.

7. Productos en promoción, descuentos y outlet

- Los productos adquiridos en **promociones, descuentos o acciones especiales** podrán cambiarse de acuerdo con esta política, tomando como referencia el **precio efectivamente abonado**.
- En caso de cambio por un producto de **mayor valor**, se abonará la diferencia al precio vigente del nuevo producto al momento del cambio.
- En caso de cambio por un producto de **menor valor**, podrá emitirse una nota de crédito o cupón por la diferencia, según se acuerde.
- Los productos **OUTLET** o con aclaración de “sin cambio” se registrarán por las condiciones puntuales indicadas en la acción.

8. Casos no contemplados

Cualquier situación no prevista expresamente en esta Política será analizada por el equipo de Citivision, que buscará una solución razonable priorizando la satisfacción del cliente, sin que ello implique obligación de aceptar todos los reclamos.

9. Contacto para cambios, devoluciones y reembolsos

Para iniciar un reclamo, cambio o devolución, podés contactarnos por:

WhatsApp: [11 2344-4415](https://wa.me/1123444415)

Por favor, incluí siempre:

- Número de pedido
- Nombre y apellido
- Fotos del producto (si se trata de defecto, daño o diferencia con lo publicado)
- Breve explicación del motivo de tu reclamo