



[Base de conocimiento](#) > [Pedidos](#) > [Devolviendo mi pedido](#)

Devolviendo mi pedido

Customer Services - 2025-09-04 - [Pedidos](#)

Si no está satisfecho con su pedido, ya sea porque desea un producto diferente o porque recibió un artículo dañado o defectuoso, puede devolverlo para obtener un reembolso o un reenvío.

Hay algunos aspectos que debe tener en cuenta al devolver artículos a Crazy Lenses. En primer lugar, solo aceptamos devoluciones de artículos sin abrir por razones de higiene. Los paquetes deben estar sellados. Si al abrir el paquete descubre que alguno de los productos está dañado o defectuoso, deberá contactarnos a través del formulario de nuestra página web o por correo electrónico (support@crazylenses.com) con fotos de los artículos dañados y una explicación. Podemos ofrecerle un reemplazo o un reembolso.

También debe recordar devolver el artículo dentro de los 30 días posteriores a su recepción; de lo contrario, no podremos ofrecerle un reembolso ni un reenvío.

El proceso de devolución varía según el país desde el que envíe el paquete. En cualquier caso, deberá contactarnos para recibir una etiqueta y una dirección de devolución. Una vez que los reciba, puede enviarnos el paquete junto con una explicación del problema y la solución que desea (reembolso, reenvío, etc.). Una vez recibido su paquete, resolveremos el problema lo antes posible.

Consulte la Política de Devoluciones en nuestro sitio web para obtener más información.