

Política de privacidad

Caracol Púrpura, con domicilio en Isabel la Católica No. 30 L-17, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc y C.P. 06000, utilizará sus datos personales recabados única y exclusivamente para propósitos de procesar su compra y asegurar el envío del producto o los productos que adquirió a la dirección correcta, además de brindarle la mejor experiencia de compra en nuestro sitio web. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder a nuestro aviso de privacidad integral a través del apartado de Declaración de Privacidad en este mismo sitio web.

Declaración de privacidad

En esta declaración de privacidad se describen las prácticas de privacidad de www.caracolpurpura.com.mx

En Caracol Púrpura estamos comprometidos con el respeto a la privacidad de su información, por lo que le notificaremos sobre lo siguiente:

- A. Qué información de identificación personal suya o de identificación personal de terceros se recopila a través de nuestro sitio web www.caracolpurpura.com.mx.
- B. El nombre de la organización que recopila dicha información.
- C. Cómo se utiliza la información.
- D. Con quién o quiénes puede ser compartida esa información, siempre y cuando usted haya autorizado previamente.
- E. Qué opciones están disponibles para usted con respecto a la recolección, uso y distribución de la información.
- F. El tipo de procedimientos de seguridad establecidos para proteger la pérdida, el uso indebido o la alteración de la información bajo el control de Caracol Púrpura.
- G. Cómo puede corregir cualquier dato que no sea correcto en la información.

Si tiene preguntas o inquietudes con respecto a esta declaración, debe comunicarse con nuestro departamento de servicio al cliente por correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx.

Caracol Púrpura respeta de manera íntegra y honesta su privacidad. El único propietario de toda la información personal recopilada en este sitio es Caracol Púrpura, y ni el propietario ni los colaboradores de esta empresa pueden alquilar o vender su información personal a ningún tercero, atendiendo a la normativa del IFAI. Cuando usted visita www.caracolpurpura.com.mx, recopilamos información básica para mejorar su experiencia de navegación en este sitio web. La información recopilada y almacenada por Caracol Púrpura incluye productos comprados, comentarios de los visitantes, datos de ubicación, registros y otros datos de comunicación, información sobre su computadora y conexión a Internet, incluida su dirección IP, sistema operativo y tipo de navegador. Esta información se agrega con otras piezas de información para mejorar nuestro sitio y hacer que su experiencia en este sitio sea lo más valiosa y eficiente posible. Las páginas del sitio pueden usar dispositivos que nos permiten contar los usuarios que han visitado esas páginas y otras estadísticas relacionadas con el funcionamiento del sitio web.

Si compra un artículo de Caracol Púrpura en línea y/o interactúa con www.caracolpurpura.com.mx, al enviar comentarios, optar por recibir nuestro Newsletter por correo electrónico o escribir una reseña del producto, usted nos proporciona información de identificación personal, incluyendo su nombre y apellido, dirección de facturación y envío, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Si bien la información de su tarjeta de crédito también se recopila en el momento de la compra, solo los últimos cuatro dígitos se almacenan en el servidor de Caracol Púrpura. La información de la tarjeta de crédito se envía directamente al servidor seguro de DigiCert, y es donde se guarda de forma segura. Como Caracol Púrpura recopila información personal a través de un servidor seguro que cuenta con la última tecnología de encriptación, puede estar seguro de que ninguna parte de su información será vista por nadie fuera de Caracol Púrpura y DigiCert (consulte la Sección de Seguridad de la tarjeta de crédito para más información). Además, todas las etiquetas de envío están preimpresas en las oficinas de Caracol Púrpura, por lo que su información personal no se guarda ni almacena en ninguna de las

compañías de envíos nacionales e internacionales que se utilizan para entregar las órdenes de Caracol Púrpura.

La información de identificación personal que proporcione a Caracol Púrpura se utilizará únicamente para procesar su pedido. Nuestros colaboradores solo se comunicarán con usted si hace un pedido o si hay un problema con su pedido. Al realizar un pedido, recibirá automáticamente nuestro Newsletter por correo electrónico, pero siempre puede cambiar sus preferencias de correo electrónico si desea ser eliminado de nuestra lista simplemente enviándonos un correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx . También puede actualizar o cambiar la información personal que Caracol Púrpura ha recopilado enviando un correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx .

Esta página se actualizará inmediatamente si hubiera algún cambio en las Políticas de privacidad de Caracol Púrpura.

Las compañías de publicidad de terceros pueden usar información no identificable personalmente (por ejemplo, información de transmisión de clics, tipo de navegador, hora y fecha, tema de los anuncios cliqueados o desplazados) durante sus visitas a este y otros sitios web para proporcionar anuncios sobre productos y servicios que puedan ser de mayor interés para usted. Estas compañías generalmente usan una cookie o archivo web de terceros para recopilar esta información. Estas cookies de terceros no recopilan información de identificación personal. Las cookies son bits de información que permiten que un servidor de sitio web lo asocie con los productos específicos que ha agregado a su carrito de compras.

Desde el momento en que usted comienza a realizar su compra, Caracol Púrpura recopila información no personal sobre el tráfico de nuestro sitio web y los patrones de uso de tecnología como Cookies y Web Beacons. Usamos cookies para realizar un seguimiento de los artículos que ha colocado en su carrito de compras y para proporcionarle una mejor experiencia de visualización en línea adaptada a sus intereses. Para darse de baja de esta experiencia o visualización de información de productos proporcionada directamente por Caracol Púrpura, envíenos un correo a shop@caracolpurpura.com.mx .

Si sus cookies están desactivadas, no podrá comprar en línea con Caracol Púrpura ya que el sistema no lo asociará con ningún artículo que haya agregado a su carrito. En este caso, puede hacer su pedido por teléfono llamando al +52 55 7406 9558. Le recomendamos que active sus cookies mientras compra en Caracol Púrpura Digital, ya que esto le permitirá disfrutar de una experiencia de compra mucho más agradable y sin preocupaciones. Para obtener información sobre cómo asegurarse de que sus cookies estén activadas le recomendamos hacer consultar [aquí](#).

Cómo configurar tu navegador para aceptar cookies

Puede configurar las preferencias de su navegador para aceptar todas las cookies o para avisarle cada vez que se ofrece una cookie. Le recomendamos configurar su navegador para que acepte todas las cookies. Puede establecer esta preferencia en su navegador usando uno de los siguientes procedimientos:

- Communicator 4.x
- Navigator 3.x

- Microsoft Internet Explorer 4
- Microsoft Internet Explorer 5

En Communicator 4.x:

1. En la barra de menú, haga clic en el menú Editar y seleccione "Preferencias ...".
2. Cuando se abra la pantalla de Preferencias, haga clic en la categoría "Avanzado" y seleccione la opción "Aceptar todas las cookies" en el cuadro etiquetado como Cookies.
3. Haga clic en el botón Aceptar para cerrar la pantalla de Preferencias y regresar al navegador.

En Navigator 3.x:

1. En la barra de menú, haga clic en Opciones y seleccione "Preferencias de red".
2. Cuando se abra la pantalla de Preferencias de red, haga clic en la pestaña Protocolos.
3. En el cuadro titulado "Mostrar una alerta anterior", desmarque la casilla de verificación "Aceptar una cookie".
4. Haga clic en el botón Aceptar para cerrar la pantalla de Preferencias de red y regresar al navegador.

En Microsoft Internet Explorer 4:

1. En la barra de menú, haga clic en el menú Ver y seleccione "Opciones de Internet ..."
2. Cuando se abra la pantalla Opciones de Internet, seleccione la pestaña "Avanzado".
3. Desplácese hacia abajo hasta el icono de exclamación amarillo al lado de "Cookies" y seleccione la opción "Aceptar siempre cookies".
4. Haga clic en el botón Aceptar para cerrar la pantalla de Opciones de Internet y regresar al navegador.

En Microsoft Internet Explorer 5:

1. En la barra de menú, haga clic en el menú Herramientas y seleccione "Opciones de Internet ..."
2. Cuando se abra la pantalla Opciones de Internet, seleccione la pestaña "Seguridad".
3. Haga clic en el botón "Nivel personalizado"
4. Desplácese hasta "Cookies" y seleccione "Habilitar" para las cookies almacenadas y por sesión.
5. Haga clic en el botón Aceptar dos veces para cerrar la pantalla de Opciones de Internet y regresar al navegador.

Utilizamos empresas de publicidad de terceros para publicar anuncios cuando usted visita www.caracolpurpura.com.mx . Estas compañías pueden usar información sobre sus visitas a este y otros sitios web para proporcionar anuncios sobre bienes y servicios de su interés. Si desea obtener más información sobre esta práctica y conocer sus opciones para que estas compañías no la utilicen, visite <http://www.networkadvertising.org/> .

Podemos compartir su información de identificación personal y la información no personal, incluyendo su nombre, dirección, dirección de correo electrónico y cualquier transacción que realice en nuestro sitio web o sin conexión con nosotros con un socio publicitario de terceros y sus proveedores de servicios con el fin de ofrecerle publicidad personalizada que coincide con sus intereses cuando visita nuestro sitio web. Nuestros socios publicitarios de confianza anonimizarán los datos que transferimos a través de un cifrado seguro, asegurando que

nadie más reciba su información de identificación personal y que los datos anónimos no puedan ser modificados por ingeniería inversa para revelar la identidad de ningún consumidor.

Puede optar por no utilizar su información para fines de publicidad a medida. Para obtener más información sobre el uso de esta información o para elegir que esta información no sea utilizada por nuestro socio publicitario, visite la Iniciativa de publicidad en la red haciendo clic [aquí](#) .

Si elimina sus Cookies, utiliza un navegador diferente o compra una computadora nueva, deberá renovar su opción de exclusión voluntaria.

Caracol Púrpura no recopila deliberadamente ninguna información personal de niños.

Esta Política de privacidad fue actualizada por última vez el 1 de julio del 2018.

Preguntas Principales

Cómo hacer un pedido

Hacer un pedido a Caracol Púrpura es muy sencillo. Una vez que encuentre un artículo que le gustaría comprar, simplemente haga clic en el botón “Agregar al carrito” en la página de descripción del producto seleccionado. Puede verificar el contenido de su carrito de compras en cualquier momento haciendo clic en el botón “Carro” en la parte superior de la página. Si desea eliminar un artículo de su carrito, simplemente haga clic en “Eliminar” a la derecha del producto que desea eliminar. También puede ajustar la cantidad de cualquier producto en su carrito de compras. Para hacerlo, únicamente escriba la nueva cantidad y haga clic en el botón “Actualizar cantidad” en la parte inferior de la página del carrito de compras.

Cómo localizar una orden

Si desea conocer el punto en el que se encuentra su orden, puede solicitar información vía correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx e incluya su nombre, número de pedido y dirección de correo electrónico. Uno de nuestros colaboradores le proporcionará información sobre su pedido, cómo se envió, cuándo se envió o cuándo se enviará.

Formas de pago aceptadas

Caracol Púrpura acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express) o débito, ya sea en línea a través de nuestro servidor seguro o por teléfono. También aceptamos el pago por PayPal. Los pedidos realizados con estos métodos de pago se deben realizar en línea a través de nuestro servidor seguro.

Si está pagando con tarjeta de crédito y prefiere hacer su pedido por teléfono, comuníquese con un miembro de nuestro equipo de servicio al cliente al +52 55 7406 9558. Tenga en cuenta que las tarjetas de crédito se cobrarán solo después de que se haya enviado un pedido desde nuestro centro de despacho de pedidos, aunque se obtendrá una autorización en el momento en que se realice el pedido.

Si lo prefiere, puede elegir pagar en efectivo usando el método de ComproPago, disponible también en nuestro sitio web.

Tiempo de entrega de una orden

En promedio, los pedidos llegan a la dirección de destino en 2-3 semanas. El tiempo de entrega dependerá principalmente de dos factores: disponibilidad del artículo y servicio de envío.

Disponibilidad del artículo:

A menos que se indique lo contrario, si algún artículo que está disponibles para la compra en el sitio web no está en el stock para su envío, se indicará por medio de un correo electrónico al usuario cuál es el marco de tiempo de entrega previsto.

Servicio de envío:

Durante el pago, le mostraremos una lista de los servicios de envío disponibles y sus precios y plazos correspondientes. También puede ver los cargos de envío y los plazos a través del enlace "Calcular envío" en el carrito de compras. Tenga en cuenta que algunos artículos tienen un plazo de entrega especial que puede diferir del de otros artículos de la misma region. Si determinamos que no podremos entregar un pedido dentro del plazo prometido, lo contactaremos de inmediato por correo electrónico.

Cómo se puede devolver un producto

Las devoluciones estarán disponibles hasta por 10 días a partir del día en que reciba su pedido. Debe solicitar un número de Devolución Autorizada (DA) durante este período de 10 días para calificar para un reembolso.

Para solicitar un número DA, inicie sesión en su cuenta dentro de nuestro sitio web, visite la sección Pedidos y devoluciones, y localice el pedido que contiene los artículos que desea devolver. Si su devolución es de algún modo como resultado de un error de Caracol Púrpura, le proporcionaremos una etiqueta de devolución pre-pagada

y le reembolsaremos todos los costos de envío aplicables pagados por los productos que está devolviendo.

Si la devolución no es el resultado de un error de Caracol Púrpura, usted será responsable de todos los costos de envío y empaque incurridos por el pedido y los costos asociados con la devolución del artículo (s). Envíe su declaración utilizando un proveedor confiable que ofrezca seguimiento (DHL o FedEx). Se recomienda encarecidamente que el paquete sea asegurado, ya que usted será responsable de garantizar que todos los artículos lleguen a nuestras instalaciones en su estado original.

NOTA: No se emitirán reembolsos si los productos devueltos han sido dañados o alterados de alguna manera antes de llegar al Centro de Devoluciones.

No se procesarán solicitudes de reembolso después de que el período de devolución de 10 días haya expirado.

Para obtener más información sobre cómo devolver artículos, visite la sección de Devoluciones de esta página.

Pedidos y Pagos

Cómo hacer un pedido

Hacer un pedido a Caracol Púrpura es muy sencillo. Una vez que encuentre un artículo que le gustaría comprar, simplemente haga clic en el botón “Agregar al carrito” en la página de descripción del producto seleccionado. Puede verificar el contenido de su carrito de compras en cualquier momento haciendo clic en el botón “Carro” en la parte superior de la página. Si desea eliminar un artículo de su carrito, simplemente haga clic en “Eliminar” a la derecha del producto que desea eliminar. También puede ajustar la cantidad de cualquier producto en su carrito de compras. Para hacerlo, únicamente escriba la nueva cantidad y haga clic en el botón “Actualizar cantidad” en la parte inferior de la página del carrito de compras.

Cómo localizar una orden

Si desea conocer el punto en el que se encuentra su orden, puede solicitar información vía correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx e incluya su nombre, número de pedido y dirección de correo electrónico. Uno de nuestros colaboradores le proporcionará información sobre su pedido, cómo se envió, cuándo se envió o cuándo se enviará.

Formas de pago aceptadas

Caracol Púrpura acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express) o débito, ya sea en línea a través de nuestro servidor seguro o por teléfono. También aceptamos el pago por PayPal. Los pedidos realizados con estos métodos de pago se deben realizar en línea a través de nuestro servidor seguro.

Si está pagando con tarjeta de crédito y prefiere hacer su pedido por teléfono, comuníquese con un miembro de nuestro equipo de servicio al cliente al +52 55 7406 9558. Tenga en cuenta que las tarjetas de crédito se cobrarán solo después de que se haya enviado un pedido desde nuestro centro de despacho de pedidos, aunque se obtendrá una autorización en el momento en que se realice el pedido.

Si lo prefiere, puede elegir pagar en efectivo usando el método de ComproPago, disponible también en nuestro sitio web.

Tiempo de entrega de una orden

En promedio, los pedidos llegan a la dirección de destino en 2-3 semanas. El tiempo de entrega dependerá principalmente de dos factores: disponibilidad del artículo y servicio de envío.

Disponibilidad del artículo:

A menos que se indique lo contrario, si algún artículo que está disponibles para la compra en el sitio web no está en el stock para su envío, se indicará por medio de un correo electrónico al usuario cuál es el marco de tiempo de entrega previsto.

Servicio de envío:

Durante el pago, le mostraremos una lista de los servicios de envío disponibles y sus precios y plazos correspondientes. También puede ver los cargos de envío y los plazos a través del enlace "Calcular envío" en el carrito de compras. Tenga en cuenta que algunos artículos tienen un plazo de entrega especial que puede diferir del de otros artículos de la misma región.

Si determinamos que no podremos entregar un pedido dentro del plazo prometido, lo contactaremos de inmediato por correo electrónico.

Cómo se puede devolver un producto

Las devoluciones estarán disponibles hasta por 10 días a partir del día en que reciba su pedido. Debe solicitar un número de Devolución Autorizada (DA) durante este período de 10 días para calificar para un reembolso.

Para solicitar un número DA, inicie sesión en su cuenta dentro de nuestro sitio web, visite la sección Pedidos y devoluciones, y localice el pedido que contiene los artículos que desea devolver. Si su devolución es de algún modo como resultado de un error de Caracol Púrpura, le proporcionaremos una etiqueta de devolución pre-pagada

y le reembolsaremos todos los costos de envío aplicables pagados por los productos que está devolviendo.

Si la devolución no es el resultado de un error de Caracol Púrpura, usted será responsable de todos los costos de envío y empaque incurridos por el pedido y los costos asociados con la devolución del artículo (s). Envíe su declaración utilizando un proveedor confiable que ofrezca seguimiento (DHL o FedEx). Se recomienda encarecidamente que el paquete sea asegurado, ya que usted será responsable de garantizar que todos los artículos lleguen a nuestras instalaciones en su estado original.

NOTA: No se emitirán reembolsos si los productos devueltos han sido dañados o alterados de alguna manera antes de llegar al Centro de Devoluciones.

No se procesarán solicitudes de reembolso después de que el período de devolución de 10 días haya expirado.

Para obtener más información sobre cómo devolver artículos, visite la sección de Devoluciones de esta página.

Formas de cancelación o cambio de una orden

Su orden se envía de inmediato a nuestro almacén central para hacer el envío a la dirección que usted haya indicado en el sistema, por lo tanto, no es posible cancelar o modificar un pedido una vez que se procesado el envío. Sin embargo, si su pedido aún no se ha enviado y debe cancelarlo o modificarlo, escribanos a shop@caracolpurpura.com.mx y revisaremos el caso y si es posible detener el envío. Tenga en cuenta que ninguna orden puede ser cancelada o modificada una vez que ha sido enviada. En esos casos, puede seguir las instrucciones de devolución si decide no conservar el producto después de haberlo recibido.

Errores de fijación de precios y cancelación de pedidos

Caracol Púrpura se reserva el derecho de cancelar un pedido en cualquier momento antes de que se haya enviado y el cargo a la tarjeta de crédito si se aplica una o más de las siguientes condiciones:

- Error de precios del producto -- debido a que Caracol Púrpura ofrece una gran variedad de artículos, en ocasiones puede aparecer un producto con el precio incorrecto. Si un producto se compra a un precio inferior al correcto, nos pondremos en contacto con usted a su entera discreción para recibir instrucciones antes de enviar el pedido o notificarle la cancelación total del pedido. En caso de que el precio correcto sea más bajo que el precio pagado, ajustaremos su cargo y le daremos el precio más bajo.
- Mal uso o abuso de un certificado de regalo o código de promoción -- incluida cualquier acción prohibida por o en violación de los términos y condiciones de ese código en particular. Si no está seguro de los términos y condiciones de un determinado código, escribanos a shop@caracolpurpura.com.mx antes de hacer un pedido.
- La información de facturación proporcionada para la tarjeta de crédito no coincide con la información archivada en el banco emisor de la tarjeta.
- Tarjeta de crédito rechazada por la institución financiera.

NOTA: la emisión de un número de pedido o la recepción de un correo electrónico de confirmación no sirve como garantía de que se cumplirá un pedido. Ningún pedido es definitivo hasta que un representante de Caracol Púrpura haya confirmado que ninguna de las condiciones antes mencionadas se aplica a ese pedido.

Cambios en los precios de los artículos

Los cambios de precios en nuestros productos ocurren principalmente porque todos ellos están disponibles directamente desde nuestro almacén central y, por lo tanto, la fluctuación de la moneda extranjera

afecta su precio en dólares. Normalmente estos cambios suelen ser muy pequeños aunque, en ocasiones, cuando hay fuertes cambios en los mercados de divisas, los precios se pueden ver afectados de manera importante.

Otra causa de fluctuación de precios es que los artistas decidan hacer cambios sobre sus precios según la oferta y la demanda de sus productos.

Formas de pago

Caracol Púrpura acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express) o débito, ya sea en línea a través de nuestro servidor seguro o por teléfono. También aceptamos el pago por PayPal. Los pedidos realizados con estos métodos de pago se deben realizar en línea a través de nuestro servidor seguro.

Si está pagando con tarjeta de crédito y prefiere hacer su pedido por teléfono, comuníquese con un miembro de nuestro equipo de servicio al cliente al +52 55 7406 9558. Tenga en cuenta que las tarjetas de crédito se cobrarán solo después de que se haya enviado un pedido desde nuestro centro de despacho de pedidos, aunque se obtendrá una autorización en el momento en que se realice el pedido.

Si lo prefiere, puede elegir pagar en efectivo usando el método de ComproPago, disponible también en nuestro sitio web.

Seguridad en pagos con tarjeta de crédito

En Caracol Púrpura empleamos las últimas tecnologías de cifrado (SSL) y seguridad de datos para garantizar que toda la información de pago del cliente permanezca privada.

Si por alguna razón no se siente cómodo al hacer su pedido en línea, llámenos para hacer su pedido por teléfono.

Cargo a la tarjeta de crédito/débito

Si paga con tarjeta de crédito, se obtendrá una autorización cuando realice su pedido, y la tarjeta se cargará una vez que su pedido haya sido enviado desde nuestro centro de despacho de pedidos.

Pago de impuestos

Al tratarse de una tienda en línea creada y operada en México, Caracol Púrpura debe aplicar el Impuesto al Valor Agregado a todos los productos que venda. Por esta razón, todos nuestros precios incluyen el 16% del IVA, aún cuando el cliente que esté adquiriendo el producto esté ubicado fuera de la República Mexicana.

Envío

Tiempo de entrega de una orden

En promedio, los pedidos llegan a la dirección de destino en 2-3 semanas. El tiempo de entrega dependerá principalmente de dos factores: disponibilidad del artículo y servicio de envío.

Disponibilidad del artículo:

A menos que se indique lo contrario, si algún artículo que está disponibles para la compra en el sitio web no está en el stock para su envío, se indicará por medio de un correo electrónico al usuario cuál es el marco de tiempo de entrega previsto.

Servicio de envío:

Durante el pago, le mostraremos una lista de los servicios de envío disponibles y sus precios y plazos correspondientes. También puede ver los cargos de envío y los plazos a través del enlace "Calcular envío" en el carrito de compras. Tenga en cuenta que algunos artículos tienen un plazo de entrega especial que puede diferir del de otros artículos de la misma región. Si determinamos que no podremos entregar un pedido dentro del plazo prometido, lo contactaremos de inmediato por correo electrónico.

Opciones de envío

Todos los artículos que adquiera en Caracol Púrpura le serán enviados directamente desde uno de nuestro almacén central. Los tiempos de envío varían entre las distintas regiones y ciudades, por lo que debe asegurarse de revisar cuidadosamente las opciones de envío disponibles para su país al seleccionar su servicio de envío.

Cuando hay varias opciones de envío disponibles, indicaremos el precio correspondiente y el plazo de entrega para cada servicio.

Los pedidos que contengan más de un artículo pueden ser enviados por separado cuando haya alguno que no esté disponible en el momento del envío, pero antes de procesar el envío uno de nuestros

colaboradores se pondrá en contacto con usted vía shop@caracolpurpura.com.mx para verificar si usted acepta o prefiere esperar a que todos los productos estén listos para ser enviados.

Envíos a apartado postal

Se pueden hacer envíos a apartados postales siempre y cuando el envío se haga por correo tradicional. Los pedidos a entregar a través de algún servicio como DHL o FedEx requieren siempre de una dirección física, por lo que a través de estos servicios no se ofrece la entrega a apartados postales.

Corrección de direcciones

Se aplicará una tarifa o cargo extra a todos los pedidos en los que:

1. La dirección incorrecta ha sido proporcionada por el cliente y el paquete se devuelve como no entregado.
2. El cliente ha proporcionado una dirección no válida, lo que implica un recargo por parte del operador. Tal error puede incluir, pero no se limita a, información de dirección inválida o incompleta, código postal incorrecto, información incorrecta del estado o país, errores tipográficos, o dígitos transpuestos.
3. Un movimiento o un cambio repentino de dirección da como resultado el rechazo o la no entrega de un pedido
4. Se ha proporcionado una dirección APO o FPO como dirección de envío

La tarifa consistirá en un cargo por manejo de \$ 100.00 pesos más cualquier costo aplicable relacionado con el cambio de ruta, el reenvío o la devolución del (los) paquete (s).

Nota: no se aplican cargos por los cambios de dirección que se realicen antes de enviar un pedido.

Envíos fuera de la República Mexicana

Caracol Púrpura ofrece el envío de la mayoría de sus productos a Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Europa y Lationamérica.

Consulte con la oficina de Aduanas en el país de destino si no está seguro de las regulaciones o restricciones de importación específicas de los productos que puedan afectar su envío.

Caracol Púrpura no se hace responsable de ningún artículo en cuarentena, destruido o no entregado como resultado de una restricción a la importación en cualquier país que no sea la República Mexicana.

Tenga en cuenta que ciertos artículos grandes o de gran tamaño, pueden estar disponibles para su envío únicamente dentro de la República Mexicana.

Rechazo de pedidos

Tenga en cuenta que se aplicará una tarifa de \$ 25 dólares americanos (por paquete) para todos los envíos rechazados. En este caso, el cliente será responsable de los gastos de envío de devolución evaluados por el servicio de mensajería. Para entregas internacionales (fuera de la República Mexicana), el cliente será responsable de los aranceles / IVA / impuestos a la importación, etc., en los envíos rechazados o no reclamados, además de los gastos de envío de devolución. Los costos de envío no son reembolsables en envíos rechazados o no reclamados.

Tenga en cuenta que se cobrará una tarifa de \$ 15 dólares americanos (por paquete) para todos los envíos que el transportista redirija o devuelva a Caracol Púrpura. Esta tarifa es independiente de la tarifa de reenvío, que se requiere antes de que los paquetes puedan reenviarse.

Pago de impuestos y aranceles

Caracol Púrpura cubre todos los aranceles e impuestos de importación en los que se pudiera incurrir por la compra de los productos que se venden en nuestra tienda en línea.

Los pedidos que se envían a direcciones fuera de la República Mexicana pueden requerir que el destinatario pague aranceles a la entrega, dependiendo del servicio de envío que se haya seleccionado.

Durante el proceso de compra, a los clientes se les mostrarán los servicios de envío disponibles para su país para los artículos específicos que se ordenan. Los clientes de fuera de la República Mexicana que seleccionen un servicio de envío con impuestos y aranceles a pagar en el momento de la entrega deberán contactar a su servicio de mensajería o aduana local para solicitar información sobre posibles impuestos y tasas de importación.

Caracol Púrpura no se hace responsable de los cargos de importación fijados por el servicio de mensajería y / o el gobierno local en pedidos entregados a países que no sean la República Mexicana. Tenga en cuenta que si bien declararemos pedidos que contengan un mensaje de regalo como "Regalos" en la declaración de Aduanas, no podemos aceptar ninguna solicitud para alterar el valor declarado de un pedido.

Para obsequios y pedidos que se envían a un país que no sea su país de residencia, le recomendamos encarecidamente que seleccione un servicio de envío con todos los aranceles e impuestos pagados por adelantado para evitar retrasos en la entrega o inconvenientes para el destinatario.

Devoluciones

Política de devoluciones

En Caracol Púrpura tenemos la política de satisfacción total de nuestros clientes. Creemos que la creación de un puente entre los consumidores y los artesanos de nuestro México está basada en la calidad y belleza de nuestros productos y una experiencia sin igual para nuestros clientes.

Proceso de devolución de artículos ya entregados

Las devoluciones estarán disponibles hasta por 10 días a partir del día en que reciba su pedido. Debe solicitar un número de Devolución Autorizada (DA) durante este período de 10 días para calificar para un reembolso.

Para solicitar un número DA, inicie sesión en su cuenta dentro de nuestro sitio web, visite la sección Pedidos y devoluciones, y localice el pedido que contiene los artículos que desea devolver. Si su devolución es de algún modo como resultado de un error de Caracol Púrpura, le proporcionaremos una etiqueta de devolución pre-pagada y le reembolsaremos todos los costos de envío aplicables pagados por los productos que está devolviendo.

Si la devolución no es el resultado de un error de Caracol Púrpura, usted será responsable de todos los costos de envío y empaque incurridos por el pedido y los costos asociados con la devolución del artículo (s). Envíe su declaración utilizando un proveedor confiable que ofrezca seguimiento (DHL o FedEx). Se recomienda encarecidamente que el paquete sea asegurado, ya que usted será responsable de garantizar que todos los artículos lleguen a nuestras instalaciones en su estado original.

NOTA: No se emitirán reembolsos si los productos devueltos han sido dañados o alterados de alguna manera antes de llegar al Centro de Devoluciones.

No se procesarán solicitudes de reembolso después de que el período de devolución de 10 días haya expirado.

Para obtener más información sobre cómo devolver artículos, visite la sección de Devoluciones de esta página.

Devolución de productos entregados fuera de la República Mexicana

Las devoluciones estarán disponibles hasta por 10 días a partir del día en que reciba su pedido. Debe solicitar un número de Devolución Autorizada (DA) durante este período de 10 días para calificar para un reembolso.

Para solicitar un número DA, inicie sesión en su cuenta dentro de nuestro sitio web, visite la sección Pedidos y devoluciones, y localice el pedido que contiene los artículos que desea devolver. Si su devolución es de algún modo como resultado de un error de Caracol Púrpura, le proporcionaremos una etiqueta de devolución pre-pagada y le reembolsaremos todos los costos de envío aplicables pagados por los productos que está devolviendo.

Si la devolución no es el resultado de un error de Caracol Púrpura, usted será responsable de todos los costos de envío y empaque incurridos por el pedido y los costos asociados con la devolución del artículo (s). Envíe su declaración utilizando un proveedor confiable que ofrezca seguimiento (DHL o FedEx). Se recomienda encarecidamente que el paquete sea asegurado, ya que usted será responsable de garantizar que todos los artículos lleguen a nuestras instalaciones en su estado original.

NOTA: No se emitirán reembolsos si los productos devueltos han sido dañados o alterados de alguna manera antes de llegar al Centro de Devoluciones.

No se procesarán solicitudes de reembolso después de que el período de devolución de 10 días haya expirado.

Para obtener más información sobre cómo devolver artículos, visite la sección de Devoluciones de esta página.

Proceso de reembolsos

El crédito por los productos devueltos se emitirá dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción de la mercancía devuelta utilizando la misma forma de pago utilizada originalmente para el pedido (excepto cuando se hayan realizado otros arreglos, como en el caso de los pedidos de regalo).

Notas importantes:

1. Los reembolsos no estarán disponibles si los productos devueltos han sido dañados o alterados de alguna manera antes de llegar de regreso a nuestro almacén central.
2. Caracol Púrpura no es responsable de la pérdida ni de los costos incurridos (incluidos el flete, los derechos y los impuestos, o los aranceles de importación) para los artículos devueltos sin un número de DA o a cualquier dirección que no sea el almacén central de Caracol Púrpura.
3. No hay reembolsos o devoluciones en pedidos personalizados.
4. No hay reembolsos o devoluciones en certificados de regalo.

Como una salvaguarda contra posibles abusos, Caracol Púrpura se reserva el derecho de denegar un reembolso a cualquier persona que haya realizado lo que determinamos que es un uso excesivo del producto.

Tenga en cuenta que los cargos de la caja de regalo no son reembolsables.

Proceso para realizar devoluciones

1. Solicite un número de Devolución Autorizada (DA). Para un servicio más rápido, inicie sesión en su cuenta de Caracol Púrpura, visite la sección de Pedidos y devoluciones, y localice el pedido que contiene los artículos que desea devolver. Envíe su solicitud de DA por correo electrónico a shop@caracolpurpura.com.mx.
2. El número de DA y las instrucciones detalladas de devolución le serán enviados por Caracol Púrpura. Si la

devolución es el resultado de un error por parte de Caracol Púrpura y la mercancía se devuelve desde una dirección en la República Mexicana, le proporcionaremos una etiqueta de devolución pre-pagada. Si la devolución es el resultado de un error por parte de Caracol Púrpura pero la mercancía se devuelve desde una dirección fuera de la República Mexicana, le proporcionaremos instrucciones especiales. En todos los demás casos, se proporcionará la dirección de nuestro almacén central.

3. Devolviendo el (los) artículo (s) a Caracol Púrpura. Asegúrese de incluir su número de DA dentro de cada paquete que se devuelve. Si es responsable de los gastos de envío de devolución, utilice un servicio de envío rastreable (DHL o FedEx) para asegurarse de que todos los artículos se reciben en el almacén central en perfecto estado.

Solicitud de DA por correo electrónico:

Debe enviar una solicitud de DA enviando un correo electrónico a nuestro equipo de servicio al cliente a shop@caracolpurpura.com.mx . Asegúrese de incluir su número de pedido (que aparece en su lista de empaque), el nombre o la identificación del producto que desea devolver, su nombre y dirección de correo electrónico, y el motivo de la devolución (proporcione la mayor cantidad de detalles posible). Recibirá una respuesta de nuestro equipo de servicio al cliente con su número DA y cualquier instrucción especial de devolución, en un periodo máximo de 48 horas.

Pedidos no recibidos

Asegúrese de indicar la dirección de envío completa y correcta cuando realiza su pedido. Caracol Púrpura no es responsable de los artículos que no se han recibido debido a una dirección incorrecta o cambio de dirección. Si no ha recibido su pedido y desea verificar el estado, comuníquese con nosotros vía shop@caracolpurpura.com.mx (asegúrese de anotar su número de orden y dirección de correo electrónico y verificar la dirección postal correcta). Un miembro de nuestro equipo de servicio al cliente verificará nuestros registros para

determinar cuándo se procesó y envió su pedido. Tenga en cuenta que cualquier reclamación relacionada con la no recepción de mercancía debe realizarse dentro de los 15 días posteriores a la fecha de envío o dentro de los 7 días posteriores a la fecha de entrega informada por el transportista (cuando corresponda), lo que ocurra primero.

Artículos dañados y pedidos incompletos

Su satisfacción es nuestra prioridad, para Caracol Púrpura el cliente es lo más importante. Si recibió un artículo dañado o incorrecto, o si falta parte de su pedido, avísenos de inmediato. La mejor manera de informar cualquier problema con su pedido es iniciar sesión en su cuenta de Caracol Púrpura, visitar la sección de Pedidos y devoluciones, y ubicar el pedido que contiene los artículos en cuestión. Si lo prefiere, también puede enviar un correo electrónico a nuestro equipo de servicio al cliente a shop@caracolpurpura.com.mx para reportar un problema. En su mensaje, incluya su nombre, número de pedido y dirección de correo electrónico, y proporcione tantos detalles como sea posible sobre la situación.

Con gusto reemplazaremos los artículos dañados / incorrectos, siempre que haya un reemplazo comparable disponible, o le proporcionaremos un reembolso completo, incluidos todos los costos de envío.

El producto que haya faltado en su pedido será enviado tan pronto como sea posible sin cargo adicional para usted.