



Garantía de los productos adquiridos en CASTING JOYERÍA TALLER®

La presente garantía Internacional Casting se aplica en las joyas vendidas o presentadas para su reparación solo en nuestra tienda en Bogotá, Colombia. Garantía de joyas.

La garantía contra todo defecto de fabricación para joyas en oro, plata o platino es de por vida. Cubre el desgaste natural que sufre el producto con el uso (este último con un período de 6 meses a partir de la fecha de compra), pero no los daños originados por mal uso del mismo, tales como:

- Sumidura
- Ruptura o pérdida de piedras preciosas, o de cualquier piedra engastada en la joya.
- Daños originados en la joya por contacto con: sudor, cloro, agua salada, productos químicos, productos de limpieza, maquillaje, agua caliente, perfumes, cremas y lacas
- Cambio del estado natural de la piedra preciosa o semipreciosa

Las joyas en oro blanco requieren de un mantenimiento periódico (Rodinado) para conservar el brillo y el color. El rodinado con el uso, contacto con cremas, perfumes y jabones tiende a perderse, lo cual no es un defecto de fábrica del producto sin embargo CASTING JOYERÍA TALLER®, hace el mantenimiento por garantía.

Las joyas esmaltadas, las perlas, el coral y la turquesa son especialmente sensibles a los golpes. Las perlas vienen pegadas, por lo cual se recomienda no mojarlas para que el pegante perdure. La garantía no cubre rotura de las piedras, ni despegadas de las perlas.

Las joyas con piedras sufren deterioro del engaste con el uso normal, cuando se golpean o rozan, ocasionando que las piedras se suelten, lo cual no es un defecto del producto y no está cubierto por la garantía.

El tejido de algunos brazaletes y cadenas con el tiempo se estira, sin que esto sea un defecto de fabricación.

La ampliación o reducción de los anillos en oro hasta una talla se hará sin cobro para el cliente;

Procedimiento para la reclamación de la garantía

1. Llevar la joya al punto de venta de CASTING JOYERÍA TALLER®, con la factura. El punto de venta diligenciará el formato de reparación respectivo, el cual contiene toda la información del cliente, del daño del producto y del estado en que se recibe el mismo. Este documento debe ser firmado por el cliente en señal de aceptación de la información contenida en el mismo, sin la firma no se puede recibir el producto.
2. El producto es enviado al taller de la compañía en donde será revisado por el técnico respectivo dando respuesta para joyas en cinco (5) días hábiles. El tiempo señalado no incluye el requerido para el arreglo del producto.



Política de cambio

- Solo se realizarán cambios de mercancía en un plazo máximo de (5) días calendario contados a partir del día de la compra; siempre y cuando el producto esté en perfecto estado, no se haya usado, se devuelva con el estuche y con la factura original.
- Una vez efectuado un cambio no se podrá realizar otro cambio del mismo artículo cambiado.
- No se efectuarán cambios de joyas que hayan sido modificadas en otra joyería (Cambio de talla o Marcaciones) a solicitud del cliente.

Compras online (INSTAGRAM)

Para la compra online el cliente debe tener en cuentas las siguientes disposiciones:

- Las compras online están sujetas a disponibilidad del producto
- Se requiere de mínimo 24 horas para confirmar el pago online, transferencia o consignación.
- Para reclamar una compra en el punto de venta, es necesario llevar el documento de identificación del comprador o la persona autorizada, o comunicarse con la línea de atención al cliente Instagram o enviar un correo electrónico a: info@castingjoyeria.com indicando el requerimiento.
- No se aceptarán reclamaciones de daños posteriores a cinco días tras la entrega del bien.
- Para que este cambio o garantía sea aprobado se debe tener en cuenta el tiempo en el que se hace la notificación del retracto, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el plazo máximo en el cual un consumidor puede ejercer el derecho de retracto es de máximo cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega, luego tendrá veinticinco (25) días para efectuar el cambio en nuestra tienda o enviando el producto a nuestra tienda de acuerdo a esto, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, por el medio de mensajería o transportadora que a juicio de CASTING JOYERÍA TALLER® resulte conveniente, y en caso de que resulte procedente la solicitud, remitirnos el producto bajo previa autorización. Tenga en cuenta que siempre debe presentar la factura.
- El cliente tiene la responsabilidad de hacer llegar el producto al taller para su garantía. La joyería no cubre gastos de envío o gastos por efectos de desplazamiento del cliente.

Importante. Se realizará el cambio si el producto a devolver cumple con los siguientes parámetros:

- La pieza debe estar en perfectas condiciones.
- No debe trascurrir más de 5 días hábiles luego de la entrega del paquete para noticiar el cambio.
- Las imágenes publicadas en la Web o Instagram son ampliadas para mostrar los detalles de los artículos, por tanto, puede que no sea el tamaño real del producto.
- Los pagos con tarjeta crédito o débito deben ser reclamados directamente en nuestra joyería.
- El tiempo requerido para el envío de tu pedido, depende de la disponibilidad del mismo, el tiempo de fabricación del producto, más el tiempo estipulado por la empresa de mensajería.
- Algunos artículos requieren de más tiempo que otros para ser entregados. Sin embargo, en ningún caso puede ser inferior a 2 ni superior a 8 días hábiles.
- Si no recibe su pedido dentro del plazo de entrega especificado, póngase en contacto con el servicio al cliente tel: 8052075 o nuestra línea WhatsApp 3015627906 y nos encargaremos de realizar las investigaciones oportunas.



- Si he recibido un artículo defectuoso en mi pedido.
- Siempre buscamos que la calidad de nuestros productos sea la óptima. Sin embargo, si esto se llega a presentar por favor, contáctanos en un tiempo no mayor a 5 días hábiles para que podamos ayudarlo y hacer efectiva la garantía. Póngase en contacto de inmediato con el Equipo de Servicio al Cliente tel: 8052075 o nuestra línea WhatsApp 3015627906 e indícanos los siguientes datos:

-Número de pedido

-Detalles del defecto

-Fotografía (compra Instagram)

INFORMACIÓN IMPORTANTE

No intente manipular sus joyas

Casting joyería taller®, 100 % a mano por nuestros artesanos joyeros, con una técnica única y propia de la compañía, por tanto, aconsejamos a nuestros clientes que se abstengan de reparar estas piezas en talleres no especializados.

Las joyas nunca se deben forzar, torcer, cerrar o apretar. Si desea realizar cualquier ajuste o modificación, solo hazlo con nuestros expertos.