



POLÍTICAS DE COMPRA, SERVICIO Y GARANTÍA

Casting Joyería Taller

En Casting Joyería Taller trabajamos bajo estándares de transparencia, calidad y respeto, tanto hacia nuestros clientes como hacia nuestro equipo artesanal. Debido a la naturaleza de nuestros productos -joyas en metales preciosos, piedras naturales y técnicas artesanales- aplican las siguientes políticas:

1. Abonos y Confirmación de Pedidos

- Para fabricaciones personalizadas, se requiere un abono inicial mínimo del 50% del valor total de la orden.
- Para reparaciones o ajustes, el abono mínimo será del 30% del valor total.
- El abono inicial confirma la orden de fabricación y permite iniciar la producción de la pieza personalizada.

Política de desistimiento y porcentaje retenido:

- En caso de desistimiento una vez iniciada la fabricación o reparación, Casting Joyería retendrá un porcentaje del abono (20%-30%), según la complejidad de la pieza, para cubrir los costos incurridos en materiales, mano de obra y planificación.
- El porcentaje restante del abono será devuelto al cliente.
- Esta política se aplica en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que establece que para productos hechos a medida o personalizados no procede el derecho de retracto completo.
- Si el cliente decide continuar con la fabricación, el abono se aplica como parte del pago total de la orden.

En Casting Joyería todas nuestras piezas son elaboradas de manera personalizada, según las especificaciones de cada cliente, incluyendo diseño, materiales y medidas. Por esta razón, no se aceptan cambios ni devoluciones sobre productos de fabricación personalizada, dado que su valor y características corresponden a un pedido único y específico.

Excepción por imperfecciones:

Si, al recibir la pieza, se detecta alguna imperfección de fabricación, el cliente dispone de cinco (5) días hábiles para notificar a la joyería. En ese caso, se realizarán las correcciones necesarias para garantizar que la pieza cumpla con las especificaciones solicitadas, hasta que quede completamente satisfecha según el diseño acordado.

Es importante destacar que, por motivos de diseño, gusto o decisión posterior del cliente, no se aceptan devoluciones ni cambios, dado que cada pieza es única y personalizada.

2. Vigencia de Cotizaciones y Plazos

- Las cotizaciones de joyas tienen una vigencia de 15 días calendario, debido a la volatilidad de los metales preciosos.
- Los pedidos personalizados deben completarse y retirarse en un plazo máximo de 45 días calendario contados desde la confirmación y abono del pedido.
- Para reparaciones, el plazo máximo de custodia será de 3 meses.
- Pasado este tiempo sin retiro ni comunicación, la orden se considerará abandonada, conforme a la Ley 1480 de 2011.

3. Devoluciones y Promociones

- Las órdenes de fabricación personalizada no tienen devolución de dinero, debido a que los productos se elaboran según especificaciones del cliente.
- Los abonos pueden aplicarse a nuevas órdenes o reparaciones, descontando los costos de materiales y mano de obra ejecutados.
- Promociones, descuentos y paquetes especiales no tienen cambio ni devolución. Todas las piezas ofrecidas son joyería nueva, sin uso ni imperfecciones.

4. Garantía de los Productos

4.1 Garantía de joyas

- La garantía por defectos de fabricación para joyas en oro, plata, platino y otros materiales es de por vida.
- Cubre desgaste natural del producto, pero no daños por mal uso, incluyendo:
 - Sumidura, ruptura o pérdida de piedras preciosas o engastadas.
 - Daños por contacto con sudor, cloro, agua salada, productos químicos, productos de limpieza, maquillaje, perfumes, cremas, lacas o agua caliente.
 - Cambios en el estado natural de piedras preciosas o semipreciosas.

- Joyas en oro blanco requieren mantenimiento periódico (rodinado) para conservar brillo y color; esto no es un defecto de fábrica, pero Casting Joyería ofrece el mantenimiento como parte de garantía.
- Joyas esmaltadas, perlas, coral y turquesa son sensibles a golpes; la garantía no cubre rotura de piedras ni despegue de perlas.
- El engaste de piedras puede deteriorarse con el uso normal; esto no se considera defecto de fabricación.
- El tejido de cadenas o brazaletes puede estirarse con el tiempo; esto tampoco es un defecto.
- La ampliación o reducción de anillos de oro hasta una talla se realiza sin cobro adicional.

4.2 Procedimiento para reclamo de garantía

1. Llevar la joya a un punto de venta de Casting Joyería Taller con la factura.
2. Se diligenciará un formato de reparación, incluyendo información del cliente, daño y estado del producto; debe firmarse por el cliente para proceder.
3. El producto será enviado al taller para revisión por el técnico respectivo, con respuesta en 5 días hábiles (tiempo de revisión, no de reparación).
4. La garantía no cubre gastos de envío en ninguna situación.
5. Notificación de Recepción y Retracto
 - El cliente tiene 5 días hábiles posteriores a la recepción del paquete para informar sobre defectos, daños o discrepancias con respecto al diseño o fabricación, por cualquier canal de comunicación de Casting Joyería (WhatsApp, correo electrónico o teléfono).
 - Pasado este plazo, se considera que la joya fue recibida a satisfacción del cliente.
 - Para compras online, las disposiciones son:
 - Sujeto a disponibilidad del producto.
 - Confirmación de pago requiere mínimo 24 horas.
 - Para cambios o garantía, el cliente debe presentar identificación y factura original.
 - El plazo para ejercer derecho de retracto es de máximo 5 días hábiles desde la entrega, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

6. Órdenes en Abandono y Reliquidaciones

- Se considera abandono si no se cancela el saldo ni se retira la joya dentro de los plazos establecidos.

- Casting Joyería puede disponer de la pieza conforme a políticas internas y retener un porcentaje del abono para cubrir costos de fabricación, materiales y mano de obra.
- Si el cliente desea retomar la orden tras vencimiento de plazos, la pieza se reliquidará al valor comercial vigente; abonos anteriores pueden aplicarse como parte del nuevo valor.

7. Garantía por Uso y Reparaciones Posteriores

- Garantía por defectos de fabricación válida hasta 6 meses para piezas sin desgaste o mal uso.
- Pasado este periodo, se podrá ofrecer reparación a precio preferencial por ser una pieza elaborada por Casting Joyería.
- Gastos de envío no están cubiertos por garantía en ningún caso.

8. Recomendaciones de Uso

- No manipular, torcer, forzar o cerrar joyas.
- Ajustes y reparaciones solo en Casting Joyería Taller, por nuestros artesanos.
- Las joyas son 100% hechas a mano y poseen técnicas únicas de la compañía.

9. Aceptación de Políticas

- La realización del abono o confirmación de pedido implica aceptación plena de estas políticas, independientemente de si están impresas en recibos individuales.
- Estas políticas se encuentran publicadas en nuestros canales oficiales (web, WhatsApp, Instagram).