

POLÍTICA DE ENVÍOS – CASA GRACIA JOYERÍA

Última actualización: agosto de 2026

En **CASA GRACIA JOYERÍA** trabajamos para que cada joya llegue a su destino de manera segura y en las mejores condiciones. Esta Política de Envíos establece las condiciones aplicables a los pedidos realizados a través de nuestra página web y demás canales de comercio electrónico.

Esta política hace parte integral de los **Términos y Condiciones de CASA GRACIA JOYERÍA** y deberá interpretarse juntamente con estos.

1. Cobertura de nuestros envíos

Realizamos envíos a nivel **nacional e internacional**.

Los productos adquiridos a través de nuestros canales de comercio electrónico serán enviados a la dirección de entrega indicada por el cliente al momento de realizar su compra.

Es responsabilidad del cliente proporcionar información completa, correcta y actualizada para la entrega, incluyendo nombre del destinatario, dirección, teléfono y demás datos necesarios para que la transportadora pueda efectuar la entrega.

2. Envíos nacionales

Para los pedidos con destino dentro de Colombia, **CASA GRACIA JOYERÍA** asumirá el **costo del envío**.

Los envíos nacionales se realizan principalmente a través de empresas transportadoras reconocidas, entre ellas:

- **SERVIENTREGA**
- **ENVÍA**

CASA GRACIA JOYERÍA podrá utilizar excepcionalmente otra empresa de transporte legalmente constituida y reconocida, cuando las circunstancias del envío así lo requieran.

3. Envíos internacionales

Realizamos envíos internacionales a través de **FEDEX**, sin perjuicio de que CASA GRACIA JOYERÍA pueda utilizar excepcionalmente otra empresa de transporte reconocida y legalmente constituida.

El costo del envío internacional será asumido por el cliente.

Los costos relacionados con impuestos, aranceles, tributos, gastos de nacionalización u otros cargos que puedan generarse en el país de destino serán responsabilidad del cliente, cuando haya lugar a ellos.

4. Preparación y despacho de los pedidos

Una vez CASA GRACIA JOYERÍA haya verificado el **pago total del pedido**, procederá con su preparación y despacho.

Los pedidos son entregados a la empresa transportadora **entre martes y viernes, siempre que sean días hábiles**.

En el caso de piezas personalizadas, el despacho se realizará una vez la joya haya sido fabricada y se haya verificado el pago total correspondiente.

La fabricación de las piezas personalizadas se encuentra sujeta a los tiempos establecidos en los Términos y Condiciones de CASA GRACIA JOYERÍA.

5. Tiempos de entrega

El tiempo de entrega depende de la empresa transportadora, el destino y la ruta utilizada, ya sea terrestre, aérea o marítima.

Por esta razón, **CASA GRACIA JOYERÍA no garantiza una fecha ni una hora exacta de entrega**. La fecha estimada de entrega será determinada por la empresa transportadora de acuerdo con las características y condiciones particulares de cada envío.

Una vez el pedido sea entregado a la transportadora, el cliente podrá realizar seguimiento utilizando la información de rastreo proporcionada por CASA GRACIA JOYERÍA.

6. Seguimiento del pedido

CASA GRACIA JOYERÍA realizará seguimiento al envío y proporcionará al cliente la información necesaria para consultar el estado de su pedido y su respectivo número de guía, cuando corresponda.

El cliente podrá utilizar esta información para consultar directamente el estado del envío con la empresa transportadora.

7. Dirección de entrega

Los productos serán enviados a la dirección indicada por el cliente en la orden de compra.

El cliente es responsable de verificar que los datos suministrados sean correctos, completos y suficientes para realizar la entrega.

Si el cliente proporciona información incorrecta, incompleta o insuficiente que impida o dificulte la entrega, podrán generarse costos adicionales de transporte, los cuales estarán a cargo del cliente cuando correspondan.

8. Recepción del pedido

El pedido podrá ser recibido por el cliente o por **otra persona mayor de edad que se encuentre en la dirección indicada para la entrega.**

La recepción del pedido por parte de dicha persona se entenderá como una entrega autorizada por el cliente.

La entrega se considerará efectuada cuando el pedido sea recibido por el cliente o por la persona que lo reciba en la dirección registrada.

CASA GRACIA JOYERÍA no será responsable por la negativa de la persona autorizada o presente en la dirección de destino a recibir el pedido, ni por situaciones que ocurran después de que la empresa transportadora haya efectuado la entrega.

9. Pérdida, daño o inconvenientes durante el transporte

CASA GRACIA JOYERÍA contrata empresas transportadoras reconocidas con el propósito de reducir los riesgos asociados al transporte de las joyas.

Una vez el producto ha sido entregado a la empresa transportadora, **CASA GRACIA JOYERÍA no se hace responsable por pérdidas o daños ocasionados por responsabilidad exclusiva de la empresa transportadora**, sin perjuicio de las obligaciones y derechos que resulten aplicables conforme a la legislación colombiana.

CASA GRACIA JOYERÍA apoyará al cliente suministrando la información disponible sobre el envío y realizando el seguimiento correspondiente.

10. Pedidos personalizados

Las piezas personalizadas requieren un proceso especial de diseño y fabricación.

Una vez aceptada la propuesta y realizado el pago correspondiente, CASA GRACIA JOYERÍA tendrá **quince (15) días hábiles para la fabricación de la pieza personalizada.**

Una vez terminada la fabricación, se informará al cliente y se procederá con el envío cuando se haya realizado el pago total del producto.

El cliente deberá asumir el costo del envío correspondiente, de acuerdo con las condiciones establecidas para envíos nacionales o internacionales.

11. Cambios, retractos y garantías

Las condiciones de envío relacionadas con cambios, retractos y garantías se regirán por los Términos y Condiciones de CASA GRACIA JOYERÍA y por las disposiciones legales aplicables.

Cambios

Los cambios solicitados por voluntad del comprador deberán realizarse dentro de los **treinta (30) días calendario siguientes a la entrega del producto**.

El cliente asumirá el costo del envío del producto que desea cambiar y deberá enviarlo en las mismas condiciones en que lo recibió, incluyendo su empaque y etiquetas correspondientes.

Los productos personalizados **no aplican para cambios por voluntad del comprador**.

Derecho de retracto

Cuando legalmente resulte procedente, el cliente podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto**, de acuerdo con las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones de CASA GRACIA JOYERÍA.

El cliente deberá asumir inicialmente el costo del envío para efectuar la devolución y el producto deberá encontrarse en el mismo estado en que fue recibido.

El derecho de retracto **no aplica a productos personalizados**, de acuerdo con las condiciones establecidas en nuestros Términos y Condiciones.

Garantías

En caso de una solicitud de garantía, el cliente deberá ponerse en contacto con CASA GRACIA JOYERÍA a través de nuestros canales autorizados.

Cuando sea necesario realizar una revisión física del producto, se indicará al cliente el procedimiento para su envío.

Si la garantía resulta procedente, CASA GRACIA JOYERÍA asumirá los gastos de envío correspondientes de acuerdo con las condiciones establecidas en nuestros Términos y Condiciones.

12. Empaque y mensajes personalizados

Los pedidos serán enviados debidamente empacados para su entrega.

Si el cliente desea incluir un **mensaje personalizado en el empaque**, deberá comunicarlo a CASA GRACIA JOYERÍA **a más tardar tres días antes del despacho del producto a la empresa transportadora**.

La solicitud posterior a este plazo puede generar reprocesos y costos adicionales.

13. Información importante sobre la entrega

Al realizar una compra, el cliente acepta que:

- Los tiempos de entrega dependen de la empresa transportadora y del destino.
- CASA GRACIA JOYERÍA no garantiza una fecha u hora exacta de entrega.
- El pedido será enviado a la dirección suministrada en la orden de compra.
- Una persona mayor de edad presente en dicha dirección podrá recibir el pedido.
- Es responsabilidad del cliente suministrar correctamente los datos necesarios para la entrega.
- Para envíos nacionales, CASA GRACIA JOYERÍA asumirá el costo del transporte.
- Para envíos internacionales, el costo del transporte será asumido por el cliente.
- Los costos, impuestos o cargos que puedan generarse en el país de destino serán asumidos por el cliente cuando correspondan.

14. Contacto

Para consultas relacionadas con el envío de un pedido, el cliente podrá comunicarse con CASA GRACIA JOYERÍA a través de nuestros canales autorizados:

WhatsApp: +57 320 826 6446

Correo electrónico: order@casagracia.com.co

Nuestro equipo estará disponible para brindar información sobre el estado y seguimiento de los pedidos.

15. Vigencia y modificaciones

CASA GRACIA JOYERÍA podrá actualizar esta Política de Envíos cuando resulte necesario, respetando en todo momento los derechos de los consumidores y las disposiciones legales aplicables.

Las modificaciones serán aplicables a las compras realizadas con posterioridad a su publicación.

Esta Política de Envíos se encuentra sujeta a la legislación colombiana y deberá interpretarse juntamente con los Términos y Condiciones de CASA GRACIA JOYERÍA.