

## TÉRMINOS Y CONDICIONES CASA GRACIA JOYERIA

GRACIA JOYERÍA S.A.S. (en adelante CASA GRACIA JOYERÍA) es una joyería virtual y presencial, con punto físico de venta, que cuenta con más de siete (7) años en el mercado. Fabricamos y vendemos artículos de alta joyería combinando metales preciosos, predominantemente el oro y la plata; y/o piedras preciosas de alto valor como los diamantes, las esmeraldas, los rubíes, etc. Operamos principalmente en redes sociales desde hace más de siete (7) años, a través de nuestra página web y en nuestro punto físico, ubicado en Bogotá D.C. Atendemos pedidos en la capital, en todo Colombia y para todo el mundo; a través de nuestra página web <https://casagracia.com.co/> y nuestras cuentas de Instagram [@casagraciajoyeria](#) y WhatsApp Business. Medios en los cuales publicamos y ofrecemos nuestros productos de manera diligente, cordial, expedita y segura.

Esta regulación de términos y condiciones pretende establecer una relación confiable, clara y cercana con nuestros clientes. Nosotros, CASA GRACIA JOYERÍA, trabajamos por un ejercicio responsable y legítimo del e-commerce o "comercio electrónico". Aquí explicaremos el paso a paso de nuestra actividad online para la compraventa de nuestros productos en las plataformas digitales, el servicio que esto implica y cómo se dará el manejo entre las diferentes situaciones que pudieran presentarse en cada relación civil y comercial. Con todo lo anterior pretendemos garantizar el mejor servicio posible a todos nuestros clientes.

### CAPÍTULO I NATURALEZA DE LA REGULACIÓN

Esta regulación de términos y condiciones se rige por la normatividad mercantil colombiana, por el estatuto del consumidor y demás que resulten aplicables. La relación entre las partes se regirá por lo aquí establecido. Quedará sin vigencia cualquier otro tipo de acuerdo o autorización que existiera anteriormente sobre el mismo o similar objeto.

### CAPÍTULO II DEFINICIONES

Para los efectos de esta regulación de términos y condiciones se estipulan las siguientes definiciones:

- 1. Comercio electrónico (también dicho en inglés como e-commerce):** Todas las actividades comerciales, entre las que se encuentran la transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos, compraventa de bienes y prestación de servicios por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán a la luz de lo dispuesto en la Ley 527 de 1999.
- 2. Canales de e-commerce:** Las plataformas o medios digitales donde podrían establecerse comunicación con los usuarios. Los únicos canales autorizados por CASA GRACIA JOYERIA para ejercer el comercio electrónico son: nuestra página web <https://casagracia.com.co/>, y nuestras cuentas de Instagram [@casagraciajoyeria](#) y de WhatsApp Business.
- 3. Acercamientos preliminares:** Se trata de una etapa en la cual se da el acercamiento entre los consumidores/clientes y CASA GRACIA JOYERÍA. Se generan a partir del contacto inicial con las publicaciones hechas en las redes sociales, la página o con el punto físico; también con conversaciones entre el cliente y algún miembro de la empresa, presencialmente o por

algún chat, utilizando canales autorizados por CASA GRACIA JOYERÍA, con el fin de ampliar la información sobre los productos y el planteamiento de una eventual negociación.

4. **Oferta de contrato de compraventa:** Superada la etapa de acercamientos preliminares, aquí se realiza una propuesta de contrato de compraventa (de productos de joyería, para este caso) que el usuario puede aceptar o rechazar.
5. **Contrato mercantil:** La naturaleza de todo acuerdo de voluntades que surja entre consumidores y CASA GRACIA JOYERÍA, para la adquisición de productos ofrecidos en tienda física y canales de *e-commerce*.
6. **Consumidores o usuarios:** Son nuestros clientes. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. En este caso, los productos que CASA GRACIA JOYERÍA exhibe, negocia y vende en sus canales de *e-commerce* o en su punto físico.
7. **Clientes:** Para los efectos de este documento, se trata de posibles consumidores y consumidores. Toda persona natural o jurídica que realice al menos un acercamiento preliminar a CASA GRACIA JOYERÍA, por alguno de sus canales, hasta la persona que compre algún producto.
8. **Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
9. **Mensajes de servicio:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por canales de *e-commerce*, medios electrónicos, ópticos o similares. Como pudieran ser, entre otros, las conversaciones en las redes sociales de CASA GRACIA JOYERÍA, los mensajes enviados por correo electrónico u otras plataformas digitales.
10. **Medios de pago:** Las plataformas virtuales para pagos en línea que utilizamos para ofrecer a nuestros clientes un abanico de posibilidades en la operación comercial. Los únicos medios habilitados son: Bold (la que se utiliza en nuestra página web, que permite pago con tarjeta de crédito y PSE) y la transferencia o consignación a nuestra cuenta de ahorros Bancolombia.

### CAPÍTULO III

#### DATOS SOLICITADOS Y SUS IMPLICACIONES

CASA GRACIA JOYERIA solicitará al cliente los siguientes datos: Nombre completo, documento de identidad, dirección de correo electrónico, números de teléfono o celular, dirección de domicilio o residencia, nombre de la persona que recibe el producto y su dirección de entrega. El cliente deberá aportar datos reales y verdaderos, so pena de que se le impute los perjuicios que pudieran causarse por datos erróneos aportados con culpa o dolo si quiera presunto.

Si el cliente decide libre y voluntariamente aportar estos datos, se entiende que acepta el contenido de este documento. CASA GRACIA JOYERIA podrá preguntar y solicitar información adicional para rectificar. Y así, buscará evitar suplantaciones o falsedades en datos como, por ejemplo, la edad; en lo relacionado a menores de 18 años. Situaciones que, si se presentan al menos con sospecha, permitirán a CASA GRACIA JOYERIA decidir terminar unilateralmente cualquier negociación.

El aporte de información, que significa la aceptación, facultará a CASA GRACIA JOYERÍA para tratar sus datos personales. Y con ello, además de la venta dada u otras eventuales, el titular de los datos autoriza el envío ofertas y promociones ocasionales a su dirección de correo electrónico. Los cuales únicamente contendrán información acerca de CASA GRACIA JOYERÍA, y las oferta de sus productos y servicios.

## CAPÍTULO IV ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Reiterando lo anterior, mediante la aceptación de este documento que regula términos y condiciones el usuario acepta los parámetros, especificaciones, garantías, derechos y limitaciones que tendría en la relación comercial con CASA GRACIA JOYERÍA. Relación que se consolidará una vez se compre efectivamente algún producto. El cliente o consumidor tiene derecho a no aceptar el contenido de esta regulación. Si hiciere uso de ese derecho, CASA GRACIA JOYERIA ejercerá su derecho a no continuar con la negociación. Lo anterior, sin perjuicio a que el cliente decida establecer de nuevo la relación comercial en otro momento.

**Parágrafo primero:** El usuario entiende y acepta que CASA GRACIA JOYERIA podrá modificar unilateralmente, en cualquier momento y sentido los términos y condiciones aquí redactados. Por supuesto, dichas modificaciones no podrán vulnerar sus derechos como consumidores y partes de un eventual contrato de compraventa.

**Parágrafo segundo:** Los menores de dieciocho (18) años no podrán otorgar su aceptación a este documento y mucho menos ser parte de un contrato de compraventa de nuestros productos por vía online.

## CAPÍTULO V ALCANCE

CASA GRACIA JOYERÍA utilizará sus plataformas digitales para acercarse y eventualmente vincularse contractualmente, de forma directa, con los consumidores o usuarios. Razón por la cual, CASA GRACIA JOYERÍA comunicará a los consumidores información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que oferte en los canales de *e-commerce* que maneje. Como también del servicio de asesoramiento al usuario que requiera en la elección de dicho producto.

## CAPÍTULO VI APARIENCIA GENERAL DE LOS PRODUCTOS

La alta joyería fabricada por CASA GRACIA JOYERÍA combina el arte de la joyería, la orfebrería y la tecnología de diseño 3D. Gran parte de los productos comercializados a través de los canales de *e-commerce* son piezas terminadas "a mano", con las especificaciones dadas por nuestros clientes. Por ende, no mantienen una similitud estándar como los productos que se producen en serie. Es también la razón por la que es habitual que existan ligeras diferencias entre las piezas de una misma referencia.

Se pone de presente que las imágenes publicadas en las plataformas virtuales de CASA GRACIA JOYERÍA son aproximaciones del aspecto natural y real de los productos. Por supuesto, una fotografía no es idéntica a la pieza original. El tipo de cámara, la luz del *flash*, la edición de la fotografía y demás aspectos relacionados influyen en la imagen. Aun así, se ha realizado un gran esfuerzo por lograr la mayor similitud posible entre los productos mostrados en los canales digitales y los productos físicos adquiridos por nuestros clientes. De esta manera se intenta representar fidedignamente las

ilustraciones con la realidad; en cuanto a color, formas, detalles, etc. Aunado a lo anterior, y a pesar de los factores que influyen negativamente, como la resolución de la pantalla del dispositivo que utilice el cliente para acceder a los sitios web y redes sociales; la fotografía expuesta en canales digitales pretende ser bastante similar a la pieza vista y percibida en físico.

No obstante, lo anterior, el cliente podrá encontrar en las publicaciones de cada producto una especificación adjunta con las descripciones de cada pieza. Lo cual representa una ayuda para el cliente en la formación de una percepción más real del producto.

Por otro lado, CASA GRACIA JOYERÍA ofrece a sus clientes productos personalizados que guardan una similitud aún más cercana en su fijación digital que los fabricados con nuestra denominada “alta joyería”, pero que son productos ofertados para el público en general. La diferencia de percepción entre el producto fijado digitalmente y el presentado en físico es mínima, pues ante la fabricación de productos de joyería personalizados, procuramos establecer una comunicación directa, constante y asertiva con nuestros clientes. De manera que compartimos material fotográfico y en video desde diferentes perspectivas, hasta lograr la satisfacción de nuestro cliente, que lo expresará ordenando la fabricación del producto personalizado de su gusto.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONDICIONES GENERALES DE USO Y CUIDADO DE LOS PRODUCTOS**

Adicionalmente a las condiciones de uso y cuidado específicas que se establezcan para cada producto en particular y a todas aquellas que resulten obvias para las materias primas que componen nuestros productos, presentamos algunas recomendaciones generales para el uso y cuidado de los mismos:

- Mantener el producto en un lugar fresco.
- Guardarlo separado de otros accesorios. Con el fin de evitar que pierda su brillo y que se raye.
- Limpiar ocasionalmente con un paño seco.
- No usar el producto en piscinas, turcos, saunas, el mar y, en general, en lugares de humedad excesiva o ambientes altamente corrosivos.
- Se recomienda evitar el contacto con alcoholes, cremas, lociones, químicos, detergentes, hipoclorito, removedor de esmalte, entre otros químicos perjudiciales para los metales.
- No someter el producto a altas temperaturas.
- No dejar caer el producto ni permitir que sufra golpes.

**Parágrafo único:** No procederá la garantía por afectaciones al artículo que sean consecuencia de descuidos u omisiones en la aplicación de las anteriores recomendaciones.

## **CAPÍTULO VIII**

### **ALTA JOYERÍA PERSONALIZADA**

El cliente puede escoger personalizar el producto que escoja. Tratándose de piezas hechas a mano pueden presentarse desde ligeras hasta marcadas variaciones con las piezas publicadas en los canales de *e-commerce*. Un ejemplo de lo anterior se presenta en la alineación o el espaciado de las letras y figuras de cada artículo. Esto no se trata de un defecto, sino de un distintivo de cada pieza personalizada. Debe tenerse en cuenta que la compra de piezas personalizadas no es susceptible del derecho de retracto, como lo dispone el numeral 3, del inciso 4°, del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Es decir, no podrán devolverse ni obtener devolución de dinero.

La personalización de un producto se registrará por el siguiente procedimiento:

1. **Acercamiento preliminar:** El cliente acudirá a CASA GRACIA JOYERÍA para el diseño y fabricación de un producto personalizado. Lo hará por medio de mensaje de Instagram, Facebook o WhatsApp Business. Incluso, en la página Web encontrará un botón directo con vínculo a WhatsApp Web. CASA GRACIA JOYERÍA, por medio de algún integrante de su personal, conducirá siempre la conversación para que se lleve a cabo por este último medio. Para lo cual, se le brindará el servicio de asesoría preliminar donde se le pondrá de presente un abanico de posibilidades sobre las especificaciones de los productos de su interés. El cliente podrá aportar ideas o sugerencias sobre las calidades que quiere que tenga su joya personalizada.
2. **Propuesta del producto:** Cuando las partes acuerden una propuesta de la pieza personalizada, también se le enviará una propuesta del precio por el diseño y fabricación del producto. El cliente podrá aceptarlo o rechazarlo. Si lo rechaza, las partes podrán modificar la propuesta del producto personalizado hasta por dos (2) veces o finalizar la temprana relación comercial entre ellas. Se precisa que en esta etapa no se ha iniciado la fabricación y diseño de la pieza sino apenas una propuesta que puede ser verbal o escrita.
3. **Aceptación del diseño:** Si el cliente acepta la propuesta o cotización, deberá pagar la mitad o mínimo el treinta por ciento (30%) del valor total del producto, a más tardar siete (7) días calendario, contados a partir del día siguiente de la comunicación de la propuesta. Si no lo hace en ese término, deberá actualizarse la propuesta en sus precios, debido a la fluctuación constante de los precios del oro y los metales preciosos. Si no contesta en ese término, se entenderá rechazada la oferta. Ahora bien, en el término de tres (3) días hábiles siguientes, al día de aceptación de la propuesta, el cliente podrá retractarse de esa aceptación y volver al punto de modificación de las propuestas hasta en las dos (2) ocasiones mencionadas o finalizar la relación comercial con CASA GRACIA JOYERÍA. En ese último caso se le devolverá la totalidad de su abono. Si pasan los tres (3) días hábiles para retractarse y no ejerce este derecho, se entenderá que el cliente quiere seguir adelante con el diseño de su pieza. Por lo que ya no podrá retractarse ni se le devolverá dinero alguno.
4. **Diseño y fabricación del producto personalizado:** CASA GRACIA JOYERÍA tendrá quince (15) días hábiles para la fabricación de la pieza. Una vez terminada se le informará al cliente, por el medio que él haya sugerido para notificaciones, y se le hará llegar el producto apenas haya pagado efectivamente la totalidad del precio del producto en un plazo no mayor a un mes desde la realización del primer pago, si se hubieren pactado dos cuotas; o dos meses, contados desde la realización del primer abono, si se hubieren pactado tres cuotas. El cliente también deberá pagar el coste del envío. Si el cliente se retracta una vez finalizada la fabricación de la pieza, solo podrá pagar la totalidad de la misma. Toda vez que en quince (15) días CASA GRACIA JOYERÍA fabricará la joya, y esperará al pago de la totalidad de su valor para entregarla al cliente. Razón por la que el retracto del cliente en nada debe afectar el cumplimiento de CASA GRACIA JOYERÍA en la fabricación de la joya encargada. Si el cliente decide pagar la totalidad del (de los) producto(s) encargados antes de las fechas de sus pagos, CASA GRACIA JOYERIA podrá proceder a tramitar la entrega una vez dicho pago total se realice.

**Parágrafo primero:** En el momento de la aceptación de las propuestas, el cliente también deberá aceptar el documento de regulación de términos y condiciones y la política de tratamiento de datos para la debida recepción de su información personal, según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

**Parágrafo segundo:** En lo que se haya dejado de mencionar dentro del proceso, aplíquese lo estipulado en la descripción del servicio de asesoramiento al usuario.

**Parágrafo tercero:** CASA GRACIA JOYERIA podrá cobrar intereses de mora en el máximo porcentaje permitido por la ley colombiana, desde el día siguiente en que el cliente no cumplió con el pago de sus cuotas para adquirir productos en las fechas acordadas.

## **CAPÍTULO IX**

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO AL CLIENTE**

Como se dijo, los clientes virtuales podrían establecer contacto con CASA GRACIA JOYERÍA a través de nuestros canales de e-commerce. A continuación, se describe el paso a paso del asesoramiento:

1. **Acercamiento y consulta:** El cliente preguntará acerca de la disponibilidad, precio u otra información que considere relevante sobre algún producto.
2. **Trámite de CASA GRACIA JOYERÍA:** Corresponde a la empresa absolver las inquietudes del cliente. Si requiere información sobre uno o varios productos se le informará la disponibilidad de este según sus especificaciones (cantidad, peso, color, tipo de material, tamaño, etc.). Si, por alguna razón, el cliente decide no seguir al siguiente paso del proceso de compra se terminará la relación sin más.
3. **Aceptación de términos y condiciones y tratamiento de datos personales:** Si el cliente decide continuar y manifiesta su interés por comprar algún producto en específico se le compartirá este documento de regulación de términos y condiciones y se le pedirán algunos datos personales que serán protegidos a la luz de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Aquí podrán realizarse las cotizaciones específicas que correspondan.
4. **Perfeccionamiento de la compra u otras alternativas:** Acto seguido se le realizará la oferta concreta del producto seleccionado, a lo que el cliente podría responder de la siguiente manera:
  - a) Aceptando la oferta, perfeccionará el contrato de compraventa. En este escenario CASA GRACIA JOYERÍA le compartiría el medio de pago que el cliente o consumidor escogiera dentro de las opciones que le sean permitidas por la empresa.
  - b) Solicitando información sobre otro producto. Lo cual conlleva a la respuesta de la empresa sobre su disponibilidad y demás detalles relevantes para la presentación de otra oferta por parte de CASA GRACIA JOYERIA.
  - c) Rechazando la oferta y manifestando que no desea continuar en la negociación. Aquí también se terminaría la relación sin más. Deberá dársele el manejo consecuente a los datos aportados por la persona, según lo establezca la política de tratamiento de datos de CASA GRACIA JOYERÍA.
5. **Posterior a la compra:** Hecha la compra por cualquier medio, el consumidor deberá enviar constancia de la efectividad del pago. CASA GRACIA JOYERÍA verificará que el dinero haya llegado a su cuenta, expedirá la factura que corresponda y le entregará o enviará al cliente una copia digital de la misma.
6. **Trámites de envío del producto:** CASA GRACIA JOYERÍA realizará todos los trámites relacionados al envío del producto cuyo costo de transporte será asumido por la empresa, si es a nivel nacional, y será asumido por el cliente, si es a nivel internacional. CASA GRACIA JOYERÍA no se hará responsable por pérdidas o daños ocasionados por exclusiva responsabilidad de la empresa de transporte. Para atenuar los riesgos derivados esa actividad, se contratan empresas de transporte reconocidas. Para envíos nacionales, se contrata a SERVIENTREGA Y ENVÍA. Y para envíos internacionales, se contrata únicamente

a FEDEX. Lo anterior, sin perjuicio de que, para algún caso excepcional y con libre potestad, decidiera contratar a otra empresa, ésta deberá ser conocida y legalmente constituida para operar a nivel nacional en servicios de transporte.

En todo caso, CASA GRACIA JOYERÍA apoyará al cliente con el suministro de información del envío de la compra, haciendo seguimiento del mismo y enviándole los datos para el rastreo.

7. **Garantías y retractos:** En caso de **garantías** se seguirá lo establecido en los artículos 7 al 17, del capítulo I, título III de la Ley 1480 de 2011. En caso de que el cliente quiera hacer uso de la garantía, deberá expresar su voluntad por los canales autorizados por CASA GRACIA JOYERIA y hacer el envío por medio de la misma empresa de transporte por la cual lo recibió, dentro de dicho término. El bien deberá devolverse en el mismo estado en que lo recibió. El cliente pagará el envío y si procede la garantía, la empresa le devolverá ese dinero. CASA GRACIA JOYERIA no se hace responsable del transporte del producto. Una vez lo reciba revisará el estado en que se encuentre. Si advierte algún daño o defecto causado con dolo o culpa, por haber incurrido en conductas o haber omitido deberes que se sugirieron y/o advirtieron en el capítulo VII de estos términos y condiciones sobre “CONDICIONES GENERALES DE USO Y CUIDADO DE LOS PRODUCTOS”, se podrá negar la garantía. En ese caso se le devolverá el producto al cliente. Quien también deberá pagar el valor del último servicio de transporte. Y si se negare a hacerlo, CASA GRACIA JOYERIA lo asumirá excepcionalmente para garantizar que reciba el producto de vuelta y no obstaculizar la devolución

En caso de que el consumidor quiera hacer uso de su **derecho de retracto** tendrá máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien para ejercerlo. El consumidor deberá expresar su voluntad por los canales autorizados por CASA GRACIA JOYERIA y hacer el envío por medio de la misma empresa de transporte por la cual lo recibió, dentro de dicho término. El bien deberá devolverse en el mismo estado en que lo recibió. El cliente pagará el envío y si procede el retracto, la empresa le devolverá ese dinero. CASA GRACIA JOYERIA no se hace responsable del transporte del producto. Una vez lo reciba revisará el estado en que se encuentre. Si advierte algún daño en el mismo o avería, podrá rechazar la devolución, no devolver el dinero y enviar nuevamente el producto al cliente. Quien también deberá pagar el valor del último servicio de transporte. Y si se negare a hacerlo, CASA GRACIA JOYERIA lo asumirá excepcionalmente para garantizar que reciba el producto de vuelta y no obstaculizar la devolución.

**Parágrafo único:** El derecho de retracto no aplica para productos personalizados. Se entenderá personalizado el producto que se hace con formas y/o combinación de materiales indicadas por el cliente, como también aquellos productos que llevan alguna inscripción o grabado con datos aportados por él/ella. El producto de *stock*, o adquirido por el cliente a través de los canales de *e-commerce* o en la tienda física no se considera personalizado.

## **CAPÍTULO X**

### **EMPAQUE PARA REGALO Y MENSAJE PERSONALIZADO**

Si el cliente desea algún mensaje personalizado, éstos se marcan en el respectivo empaque del producto comprado. En tal caso, deberá avisar sobre ese mensaje en sus términos específicos a más tardar un día antes del envío del producto, es decir, de la entrega que se hace del mismo a la empresa de transporte. Lo anterior, so pena de que CASA GRACIA JOYERIA no asuma el valor de reprocesos.

CASA GRACIA JOYERIA S.A.S. habilita el servicio de grabado en los artículos de joyería. Cuyo valor está incluido en el valor de la joya, siempre y cuando el cliente avise del grabado que desea incluir en el artículo hasta cinco (5) días hábiles después a la fecha en que se inicie la fabricación del producto o que se haga la compra del mismo por alguno de los canales de *e-commerce* o en la tienda física. Una vez expirado ese término, CASA GRACIA JOYERIA tendrá la facultad de cobrar un valor adicional por el grabado, debido a que se genera un reproceso por pulido en el taller de producción. La empresa le informará al cliente el valor a pagar y el tiempo en que debiere hacerlo. Por la misma razón, también se cobrará valor adicional si el cliente suministra mal los datos que se grabarán en la joya.

## **CAPÍTULO XI**

### **FACTURACIÓN**

El cliente, como consumidor, tiene derecho a que se le expida la factura de su compra. Por el ejercicio del *e-commerce* y por compras realizadas por cualquiera de los medios físicos y digitales que disponga CASA GRACIA JOYERÍA, le entregará al comprador una copia digital de su factura que servirá como soporte idóneo de la compraventa realizada. La entrega se cumplirá con el envío al correo electrónico que registre el cliente. Se advierte que una vez se emita la factura, no se editará ni cambiará la misma por errores en datos aportados por éste.

## **CAPÍTULO XII**

### **POLÍTICA DE CAMBIOS**

El cliente que quiera cambiar su(s) producto(s) comprado(s) a través de los canales de *e-commerce* (y por cualquier medio dispuesto por CASA GRACIA JOYERÍA), podrá cambiarlos por una sola vez. Para lo cual deberá acreditar su derecho como comprador de dicho(s) artículo(s) con la factura de compra o un documento equivalente y agotar el siguiente procedimiento y especificaciones:

1. Debe solicitar el cambio del producto dentro de los primeros treinta (30) días calendario siguientes a la entrega física del mismo, para compras nacionales e internacionales.
2. Deberá ponerse en contacto con CASA GRACIA JOYERÍA a través de sus canales autorizados, números de teléfono o dirección de correo electrónico, para hacer la solicitud escrita.
3. El cliente asumirá el costo del envío del producto que quiere cambiar y deberá entregarlo en las mismas condiciones en que lo recibió. Esto incluye el empaque y etiquetas correspondientes. Es decir, solo podrá devolverlo para su cambio en tanto no lo haya usado. CASA GRACIA JOYERIA revisará el(los) artículo(s) devueltos para cambio, con el fin de verificar que no haya uso. Si lo hubo, no procede el cambio y se devolverá el artículo(s) al cliente, quien deberá pagar el valor del flete. Si rechazare la devolución, CASA GRACIA JOYERIA custodiará el artículo sin responsabilidad alguna por su cuidado, para cuando el comprador decidiera recibirlo. Ahora bien, si CASA GRACIA JOYERIA advierte daños en el(los) artículo(s), solo procederá a aplicar lo dispuesto en estos términos y condiciones sobre la garantía y el retracto.
4. No podrá realizarse el cambio de un artículo por otro de valor inferior sino por otro de valor igual o superior. Si el nuevo producto tiene mayor valor que el cambiado, el cliente deberá pagar la diferencia en el tiempo y bajo las condiciones permitidas por CASA GRACIA JOYERIA.

**Parágrafo primero:** El cambio de producto no aplicará con artículos personalizados.

**Parágrafo segundo:** Este capítulo se refiere a los cambios por voluntad del comprador, pero no sobre el ejercicio de la garantía por daños o defectos en el(los) artículo(s) comprado(s). Es decir, no se cambia por daños en el(los) producto(s), sino por deseo del comprador.

### CAPÍTULO XIII

#### GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

La garantía por defectos de fabricación de los productos de CASA GRACIA JOYERÍA es de un (1) mes contado a partir de la fecha de entrega del producto. No cubrirá el desgaste natural que sufra el producto con el uso, ni los daños originados por mal uso de este, tales como:

- Abolladura o golpes por accidente.
- Reventada de los tejidos de las pulseras o cadenas.
- Ruptura o pérdida de piedras preciosas, o de cualquier piedra engastada en la pieza.
- Daños al artículo por contacto con el sudor, agua salada, cloro, productos químicos, productos de limpieza, agua caliente, maquillaje, cremas, perfumes, y lacas.
- Daño intencional al producto que sea advertido por CASA GRACIA JOYERIA.

### CAPÍTULO XIV

#### PROCESO PARA EL CAMBIO DE PRODUCTO POR GARANTÍA

Complementando el punto 7° del capítulo IX “DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO AL CLIENTE”, si el cliente quisiera cambiar el producto comprado por garantía deberá agotar el siguiente procedimiento:

1. **Solicitud inicial:** Tratándose de ventas online, el cliente podrá acudir a CASA GRACIA JOYERÍA al número de celular +57 320 826 6446, con cuenta empresarial de WhatsApp. También al correo electrónico [graciajoyeria@gmail.com](mailto:graciajoyeria@gmail.com), dentro del mes de garantía. A esos medios enviará su solicitud escrita con video y fotografías del artículo, que tomará con un celular o cámara fotográfica de la mejor resolución que tenga a su alcance.
2. **Contestación a la solicitud:** El equipo especializado para esta área de CASA GRACIA JOYERÍA revisará la solicitud con sus soportes para verificar si procede o no el cambio por garantía. En caso de considerar la necesidad de revisar físicamente el producto, solicitarán al cliente que pague el envío al punto de venta de Bogotá D.C. Los datos para la entrega y su coordinación, se conversarán entre CASA GRACIA JOYERIA y el cliente. Téngase en cuenta que los gastos de envío serán reembolsados al cliente en caso de que proceda el cambio por garantía. Ahora bien, si el personal del equipo notare desgaste o daño del artículo por causas no cubiertas por la garantía, se rechazará la solicitud motivadamente. En ese caso, el cliente podrá allegar el artículo físicamente para una mejor revisión si no lo hubiere enviado antes. La contestación a la solicitud no tardará más de cinco (5) días hábiles, excepto cuando se allegue el producto para su revisión física. En ese evento se contarán tres (3) días hábiles adicionales para contestar sobre la procedencia de la garantía.
3. **Procedencia de la garantía:** Si el equipo especializado de CASA GRACIA JOYERÍA considera procedente la garantía, pagará el envío a sus instalaciones o lo dispondrá para su reparación o tratamiento. Así las cosas, tendrá treinta (30) días calendario para reparar el producto, cambiarlo por otro de la misma referencia, cambiarlo por otro de diferente referencia o, si no se pudiere alguna de las anteriores, se devolverá el dinero. Los treinta (30) días calendario se contarán a partir de la fecha en que se allegue el producto a las instalaciones de CASA GRACIA JOYERÍA.

4. **Fin del proceso:** De hacerse efectiva la garantía se hará llegar al cliente el producto reparado, o el nuevo, a la dirección que hubiere aportado al comienzo de la relación contractual o a la que sugiriera para tal fin. Se le pagará al cliente los gastos asumidos por él en este proceso por fletes.

## CAPÍTULO XV PEDIDOS EN EL SITIO WEB

Si el cliente realiza la compra por el sitio web <https://casagracia.com.co/> debe tener en cuenta:

Todos los productos que estén en el carrito de compra están sujetos a disponibilidad, ya que no se reservan y pueden ser adquiridos por los clientes que primero confirmen su pedido, mediante el pago. El sitio web puede limitar o cancelar las cantidades compradas por persona o por pedido, a su exclusivo criterio. También se reserva el derecho de rechazar todo pedido que el cliente realice, informando oportunamente. Ahora, una vez el cliente haya hecho la solicitud del producto y lo haya pagado, le llegará la confirmación tanto a él como a CASA GRACIA JOYERÍA. Se enviará un correo electrónico confirmando el pago del pedido y el detalle del mismo.

**Parágrafo único:** En lo que se haya dejado de mencionar dentro del proceso, aplíquese lo estipulado en la descripción del servicio de asesoramiento al usuario.

## CAPÍTULO XVI POLÍTICA DE PRECIOS

Los precios de los productos que se señalen en el sitio web y demás canales de *e-commerce* están en pesos colombianos e incluyen los impuestos a que haya lugar, de acuerdo con la normatividad aplicable para la materia. Sobre la variación de precios se informa que los mismos se ajustan de acuerdo a los cambios en el precio del oro y los materiales preciosos. Razón por la que los precios de la página web variarán sin previo aviso. Lo anterior, es potestad de CASA GRACIA JOYERIA.

## CAPÍTULO XVII PAGO DE LOS PRODUCTOS

El pago de los productos podrá realizarse con tarjeta de crédito y tarjeta débito, a través de la pasarela de pagos de BOLD, si la compra se realiza por la pagina web. Si se compra a través de acercamiento directo por la línea de WhatsApp, deberá pagarse con transferencia o consignación bancaria, en las fechas y demás modos acordados entre las partes.

Una vez que CASA GRACIA JOYERÍA verifique el pago total, procederá al envío del pedido. Por lo tanto, una vez el cliente pague a través de transferencia o consignación bancaria, certificará dicha compra enviando pantallazo de la transferencia o foto nítida de la consignación a través del correo electrónico [graciajoyeria@gmail.com](mailto:graciajoyeria@gmail.com) o al WhatsApp +57 320 826 6446. Una vez que CASA GRACIA JOYERÍA verifique el primer pago, procederá con el resto del proceso, y una vez verifique el último pago, realizará el envío de la compra.

Si el precio de los productos no se paga efectivamente, se entenderá el incumplimiento del contrato por la ausencia de un requisito esencial de la compraventa: el pago. Por ende, CASA GRACIA

JOYERÍA no estará obligada a entregar el producto ni a indemnizar al cliente por no entregarlo o por alguna otra razón.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **ENTREGA**

Una vez se verifique el pago total por parte del cliente, CASA GRACIA JOYERIA entregará(n) el(los) producto(s), entre martes y viernes de todas las semanas siempre y cuando sean días hábiles, a la compañía de transportes que considere más rápida y segura. Las cuales son ENVÍA Y SERVIENTREGA para envíos nacionales y FEDEX para envíos internacionales. Podrán cambiar las compañías encargadas del transporte de productos comprados por clientes, en situaciones excepcionales, a decisión exclusiva de GRACIA JOYERIA S.A.S.

Los tiempos de entrega están condicionados por las mismas compañías de transporte, según el destino del envío y la ruta terrestre, aérea o marítima que se escoja. CASA GRACIA JOYERÍA no garantizará una fecha u hora exacta de entrega al cliente. Pues esto lo indicará la empresa de transporte.

Los productos serán entregados a la dirección que el cliente especifique en la orden de compra. Cuando la empresa de transporte entregue el producto, se entenderá que la persona que lo reciba, siempre y cuando sea mayor de edad, está autorizada por el cliente para recibirlo. Así como para firmar el recibo de entrega y recibir la copia de la guía de transporte. Se entenderá que la entrega ha sido efectiva cuando el cliente reciba el producto, o cuando lo haya hecho la persona que lo recibió a la compañía de transporte. Se enfatiza que cualquier persona que se encuentre en la dirección de destino podrá recibir el pedido, pero CASA GRACIA JOYERÍA no será responsable de la negativa de esa persona de recibir el pedido o lo que ocurra con este una vez le haya sido entregado.

## **CAPÍTULO XIX**

### **SOBRE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y USOS NO COMERCIALES**

El cliente podrá darles uso personal a los canales de *e-commerce*. No está autorizado de ninguna manera para darles uso comercial. Cualquier uso indebido, reproducción, redistribución, plagio, transformación u otro comportamiento que vulnere la propiedad intelectual de CASA GRACIA JOYERÍA, protegidos por los derechos de autor y conexos y/o propiedad industrial, acarrearán las sanciones civiles y penales que procedan. Se deja constancia que todo el contenido e información existente en las plataformas digitales de CASA GRACIA JOYERÍA le pertenecen, como por dar ejemplos: Los diferentes diseños, textos, fotografías, logotipos, archivos de datos y la marca, entre otras.

## **CAPÍTULO XX**

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda visitar los distintos canales de *e-commerce* de CASA GRACIA JOYERÍA, entre esos, la página web <https://casagracia.com.co/> y sus redes sociales. Toda vez que tiene derecho a generar cambios o actualizaciones frecuentes a los contenidos de sus plataformas digitales sin previo aviso. Lo anterior, en cuanto a precios, cantidades, calidades de los productos y, por supuesto, a los términos y condiciones. Por esa razón, CASA GRACIA JOYERÍA tendrá derecho a modificar o retirar productos y servicios sin previo aviso cuando se actualice alguno o todos los canales mencionados. No podrá atribuirse responsabilidad alguna a CASA GRACIA JOYERÍA por el hecho de que alguna plataforma

digital no se encuentre disponible de manera total o parcial. Tampoco asumirá responsabilidad por los daños o perjuicios que pudieran derivarse del uso no responsable de dichas herramientas virtuales.

## **CAPÍTULO XXI**

### **DURACIÓN Y PRECISIONES**

La aceptación a los términos y condiciones descritos en este documento tendrán vigencia indefinida. No se perjudicará(n) el(los) negocios que se hayan celebrado debidamente entre las partes, así haya alguna modificación en la regulación de términos y condiciones. Tal modificación operará para eventuales negocios que pudieren celebrar las partes en el futuro. Ahora bien, el cliente podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, solicitud que se adelantará de acuerdo con la política de tratamiento de datos de CASA GRACIA JOYERÍA, la Ley 1581 de 2012 y demás normas que resulten aplicables.

**Parágrafo único:** Lo establecido en este capítulo no perjudica la libertad que tendría CASA GRACIA JOYERÍA de exigir la aceptación de los términos y condiciones por cada compra independiente que hiciera el consumidor.

## **CAPÍTULO XXII**

### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

CASA GRACIA JOYERÍA es una empresa comprometida con la protección de datos personales de sus clientes. Con la intención de reducir al máximo los riesgos existentes, ha desarrollado su política de tratamiento de datos que el cliente podrá autorizar. Para los fines propios del servicio que brinda a sus clientes CASA GRACIA JOYERIA pedirá algunos datos y le informará sobre los fines de la recolección.

Es importante aclarar que el cliente tiene derecho a no autorizar el tratamiento de sus datos ni aportarlos. En ese caso, CASA GRACIA JOYERÍA también tendrá derecho a no continuar con la negociación. Ahora, CASA GRACIA JOYERIA no pedirá dato alguno al cliente cuando se encuentre en las tratativas, salvo la información que necesite para ampliar la información que el cliente solicite sobre un producto de su interés. Si, por alguna razón, el cliente aportare datos no solicitados por CASA GRACIA JOYERÍA, se le informará de igual manera acerca del tratamiento a seguir.

Siempre será requerida la autorización del cliente o consumidor para el tratamiento de sus datos personales. Como también de la constancia de que fue debidamente informado respecto de sus derechos y deberes como titular de la información por él suministrada y, de la que tenga conocimiento CASA GRACIA JOYERÍA, en virtud de estos términos y condiciones. Esa información podrá ser almacenada por CASA GRACIA JOYERÍA con la finalidad principal de mantener una relación con sus clientes, compartirles noticias de carácter comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial. Además del tratamiento que resulte necesario para el cumplimiento de los deberes adquiridos por esta regulación de términos y condiciones y otros fines consagrados en la aludida política de tratamiento de datos personales.

**Parágrafo único:** CASA GRACIA JOYERÍA no utilizará para provecho propio o de terceros la información relacionada con clientes y/o consumidores a la que tenga acceso en virtud de la presente autorización.

## **CAPÍTULO XXIII**

### **ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN**

La presente regulación de términos y condiciones y sus anexos (si los hubiere) aplican en el territorio colombiano y entre colombianos aun cuando alguna de las partes resida en otro país. Ambas situaciones con respeto a la normatividad general y específica sobre la materia.