

CREADORES DE EMOCIONES



TRAPANI

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Términos y condiciones

1. Tratamiento de datos

1.1 SEGURIDAD: A partir del momento en que el cliente suministre voluntariamente sus datos personales, TRAPANI® podrá utilizar esta información sólo con la finalidad que el cliente suministre en la autorización y de acuerdo a la ley.

Además, a lo que autoricen los clientes, la información podrá ser remitida a las autoridades pertinentes, cuando esta sea requerida por la ley o por acciones legales (por ejemplo, atendiendo una orden judicial o para propósitos de prevención de delito o fraude).

Cualquier persona que realice una compra ya sea presencial o por internet, actuando libre y voluntariamente, autoriza a través del proveedor del servicio para que consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros, generándose una huella de consulta.

1.2 PRIVACIDAD: JUAN MARTIN HNOS S.A.S. se compromete a proteger la información personal de nuestros clientes. Guardamos la información de envíos y de facturación del cliente desde el momento en que establece una relación comercial con nosotros, pero esa información será utilizada exclusivamente por TRAPANI® y los terceros que prestan servicios relacionados con nosotros de acuerdo a la ley.

2. Garantía

Garantizamos la autenticidad del material de nuestras joyas, certificando que es Oro de 18 quilates.

Las piedras preciosas incorporadas en nuestras joyas también pueden ser certificadas por un gemólogo y tendrá un costo adicional.

La calidad es lo primero, nos aseguramos de que todas nuestras joyas están en óptimas condiciones para soportar los usos para los que han sido diseñadas. Por ello, si tu joya no cumple con los estándares de calidad y sufre algún daño durante su uso NORMAL:

- a. Tienes un plazo de hasta 5 días calendario posteriores a la compra para comunicarte con nuestro Servicio de Atención al Cliente.
- b. Si al momento de tu solicitud:
 1. Contamos con el inventario para reemplazar tu joya, te haremos el cambio por una nueva.
 2. Si no contamos con el producto en inventario disponible, iniciaremos un proceso de reparación gratuita, fabricación o haremos el reembolso integro de tu joya.

La garantía por defectos de fabricación para joyas no cubre los daños originados por mal uso de estas, tales como:

- Reventada de cadena o pulsera.
- Ruptura o pérdida de piedras preciosas.
- Abolladuras.
- Las joyas en oro blanco requieren de un mantenimiento periódico para conservar el brillo y el color, debido a que el rodium con el contacto continuo de sudor, cloro, agua salada, agua caliente, productos químicos, productos de limpieza, maquillaje, perfumes, cremas y lacas, tiende a perderse; lo cual no es un defecto de fábrica del producto.
- Cambio del estado natural de la piedra preciosa o semipreciosa. Las joyas con piedras sufren deterioro del engaste con el uso normal, cuando se golpean puede provocar que las piedras se desprendan.
- 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 cada argolla o anillo hasta una talla se hará sin cobro para el cliente. Cuando requieran de una modificación mayor tendrán un costo adicional que debe ser asumido por el cliente.

3. Cambio

Solo se realizarán cambios en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a la entrega; siempre y cuando el producto esté en perfecto estado, se devuelva con el estuche y con la factura original. Adicionalmente son susceptibles de cambio, siempre y cuando:

- No hayan sido modificados (Cambio de talla o Marcaciones) a solicitud del cliente.
- No deben tener muestras de uso.
- No hayan sido comprados en promoción.

Es permitido un cambio por artículo.

4. Reembolso

Una vez que nuestra Tienda haya confirmado tu devolución, desde nuestro Centro de Servicio al Cliente daremos inicio a tu proceso de reembolso; con esta validación, nuestra Área Financiera procederá a ejecutarlo.

4.1 Método de reembolso: la forma en que TRAPANI® realizará tu reembolso dependerá de tu forma de pago:

1. Pagos con Tarjeta de Crédito / Débito (VISA, MasterCard) PSE (Débito desde cuentas de ahorros y corrientes en Colombia): tu reembolso será efectuado al mismo método de pago.
2. Transferencia o consignación bancaria: tu reembolso será efectuado vía transferencia electrónica a la cuenta de tu preferencia.
3. Pagos en Efectivo: tu reembolso será efectuado en nuestra tienda física o vía transferencia electrónica a la cuenta de tu preferencia

4.2 Tiempo de Reembolso: los tiempos de reembolso dependerán de tu forma de pago.

- Online (Visa, Master Card, Wompi): a partir de la confirmación de devolución procesada por nuestra Tienda y la validación de Servicio al Cliente, tomará un tiempo de 5 días hábiles para verlo en tu cuenta bancaria.

- Transferencia o consignación bancaria: Para el reembolso vía Transferencia Electrónica, desde nuestro Centro de Servicio al Cliente te haremos llegar un Formulario para que nos ayudes a llenarlo con tu información, adjuntando la Certificación Bancaria. Una vez diligenciado y enviado, nuestra Área Financiera requerirá de hasta 10 días hábiles para efectuar el reembolso. A partir de esta fecha, el tiempo en el que tu banco tome para reflejar el saldo en tu cuenta no dependerá de Trapani.

Sugerencias para diligenciar tú formulario

Para iniciar el diligenciamiento del Formulario ten a la mano la información solicitada y la certificación bancaria.

- Adjunta la certificación bancaria en el correo electrónico especificado.
- Ingresa manualmente la información del Beneficiario y de Reembolso:
- Tipo de Documento de Identidad.
- Número de documento de identidad.
- Razón del Reembolso.
- Nombre de Banco.
- Tipo de Cuenta.
- Número de cuenta.

5. Retracto

Tu satisfacción es nuestra prioridad, nos aseguramos de que todas nuestras ventas por internet generen la mayor confianza posible. Nuestro Centro de Servicio al Cliente te asesorará, resolverá todas tus dudas y adjuntará material audio visual necesario para brindarte seguridad al momento de realizar la compra. Sin embargo, a veces resulta inevitable que al momento de recibir tu joya no cumpla las expectativas.

Al momento de ejercer el derecho al retractor, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Se deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió. Es importante que sepas que los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el comprador.
2. El término máximo para ejercer el derecho de retractor será de tres (3) días hábiles, contados a partir de la entrega de la joya.
3. Nos tomaremos hasta treinta (30) días calendario para hacer la devolución total del dinero.

Ten en cuenta que, según el artículo 47 de la Ley 1480 del Estatuto del Consumidor, el derecho de retractor en Colombia NO se aplica entre otras, en la siguiente situación:

“En los contratos de bienes personalizados o confeccionados de acuerdo a las especificaciones del consumidor (vestido de matrimonio, primera comunión, traje a la medida, entre otros).”

De acuerdo a lo anterior, cualquier joya personalizada o modificada a petición del comprador presenta una excepción del derecho de retractor.