

GARANTÍA COMERCIAL Y DE SATISFACCIÓN SAPPHEIROS

Estimado(a) cliente(a),

Gracias por adquirir nuestras joyas Sappheiros. Nos complace ofrecerle una garantía completa que respalda la autenticidad, calidad y durabilidad de tu compra.

Si necesita hacer uso de la garantía, te pedimos que te ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente o te acerques a cualquiera de nuestras tiendas Sappheiros establecidas, proporcionando el recibo de compra y certificado de garantía. Evaluaremos tu reclamación, en caso de que cumpla con los siguientes términos de garantía y tomaremos las medidas necesarias para resolver el problema de manera oportuna y satisfactoria.

Al momento de la compra extenderemos un Certificado de Garantía que da cuenta de la composición de los metales, ya sea oro 18k o plata 950 y 925 según corresponda, así como de la autenticidad de las piedras de las joyas que adquieras.

Entendemos que regalar o elegir una joya es una decisión personal. Por ello, ofrecemos una política de cambio voluntaria para que compres con total tranquilidad:

1. Garantía de por vida:

- Mantenimiento, limpieza y revisión de joyas de oro: una vez al año de forma gratuita. Luego, se recomienda continuar con esta rutina anual con el fin de conservar la belleza y durabilidad de tu joya.
- Los baños de oro y rodio son opcionales y tienen un costo adicional.

2. Garantía con límite de tiempo

- Ajuste de medidas: el ajuste de anillos se realizará en 1 o 2 números, según lo que permita la pieza, por una vez y de forma gratuita. Será válido hasta 6 meses después de realizada la compra.
- Si durante el período de garantía se detecta algún defecto de fabricación, nos comprometemos a reparar o reemplazar la joya sin ningún costo adicional (válido hasta 30 días después de realizada la compra). Esto, previa revisión de la pieza por parte de nuestro equipo de expertos que determinará la causa del defecto.
- En los casos de fabricación de joyas en nuestro taller, de retractarse el pedido posterior a las 48 horas, se hará la devolución sólo del 50% del valor de lo abonado, con un plazo de hasta 30 días.

3. Proceso de cambio:

Dispones de 10 días corridos desde la fecha de compra para realizar el cambio de una joya por concepto de gusto o talla.

Condiciones obligatorias:

- La pieza debe estar completamente nueva, sin uso, sin rayaduras y en perfectas condiciones.
- Debe presentarse con su empaque original completo (caja, bolsa, etc.) y este certificado de garantía o la boleta de compra.

Nota: No se realizan devoluciones de dinero por insatisfacción o error en la elección del modelo/talla, únicamente cambios por otros productos de la tienda de igual o mayor valor (pagando la diferencia).

Exclusión: Las joyas fabricadas a pedido, personalizadas (grabados) o modificadas a petición del cliente (ajustes de talla previos a la entrega) no tienen derecho a cambio ni devolución, a menos que presenten una falla de fabricación.

4. Exclusiones de la Garantía

- La garantía no cubre daños causados por el desgaste natural del uso diario, accidentes o negligencia. Quedan excluidos de cobertura:
- Joyas que muestren signos de golpes, aplastamiento, deformación por fuerza aplicada o tirones (cadenas o pulseras cortadas).
- Pérdida o rotura de gemas o piezas debido a golpes directos que hayan deformado el engaste.
- Daños por exposición a agentes químicos corrosivos (cloro, perfumes, cremas, productos de limpieza, agua de mar o piscina).
- Desgaste natural de baños de metal (como el baño de rodio en el oro blanco o el baño de oro sobre plata).
- Cualquier intervención, reparación o ajuste de talla realizado por un taller ajeno a Joyería Sappheiros.
- Cambios de color, oscurecimiento o pérdida de brillo en los metales: No se consideran fallas de fabricación las alteraciones en el color, tono o brillo del oro, plata, platino o sus aleaciones. Estos cambios corresponden a procesos químicos y físicos naturales ajenos a la calidad del producto, tales como: a) la oxidación o sulfatación natural de la plata (oscurecimiento), la cual es una reacción normal del metal al contacto con el ambiente, la humedad o el pH (acidez) de la piel de cada persona; b) el desgaste natural del baño de rodio en el oro blanco, el cual es un recubrimiento protector superficial que requiere mantenimiento periódico (re-

rodinado) según el uso y roce de la pieza; c) la pérdida de pulido o brillo debido al roce diario y el desgaste propio del uso en todos los metales (incluyendo el platino).

- En el caso de necesitar un certificado emitido por un gemólogo, podemos ayudarte a conseguirlo, aunque no es parte de la garantía del producto y su costo es exclusivo del cliente que solicite la certificación.

5. Proceso para hacer valer la Garantía

Para solicitar la evaluación de una joya, el cliente debe seguir estos pasos:

Contacto Inicial: Esríbenos a nuestro canal de atención al cliente (contacto@sappheiros.cl o al WhatsApp +56978461723) adjuntando fotos nítidas de la joya, una breve descripción de la situación y el número de boleta o foto del certificado de garantía.

Evaluación Técnica: La joya deberá ser ingresada físicamente a nuestro taller para una evaluación por parte de nuestro maestro joyero. Este proceso de diagnóstico tiene un plazo máximo de 15 días hábiles.

Resolución: Una vez emitido el informe del taller, nos pondremos en contacto con el cliente para coordinar la solución correspondiente (reparación, cambio o desestimación por mal uso). En caso de aplicarse la garantía legal y requerir envío, los costos de transporte correrán por cuenta de la joyería, siempre y cuando esté dentro de los límites del país, Chile.

Esperamos que disfrutes de tu joya y que esta garantía te brinde tranquilidad y confianza en tu compra.

Atentamente,

Sappheiros Joyas & Boutique