

# POLÍTICA DE REEMBOLSO Y DEVOLUCIONES – JAZBA ACCESORIOS

En **Jazba Accesorios**, nuestro objetivo es que ames cada una de tus piezas de acero quirúrgico y rodio. Si por alguna razón no estás completamente satisfecha con tu compra o el producto presenta alguna novedad, a continuación te explicamos detalladamente cómo solicitar un cambio o reembolso, de acuerdo con la legislación colombiana (Ley 1480 de 2011).

## 1. DERECHO DE RETRACTO (Arrepentimiento de compra)

Si realizaste una compra en nuestra tienda online y te arrepentiste, tienes derecho a retractarte dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto.

- **Condiciones:** El accesorio debe estar completamente nuevo, sin rastro de uso, con sus etiquetas intactas y en su empaque original.
- **Costos de envío:** De acuerdo con la ley, **el consumidor (cliente) deberá asumir los costos de transporte** de la devolución del producto hacia nuestras instalaciones.
- **Excepciones por Higiene:** Por motivos de salud e higiene, **no se aceptan retractos ni devoluciones de aretes, topitos o candongas** que hayan sido sacados de su empaque sellado, a menos que sea por un defecto de fábrica evidente.

## 2. REEMBOLSOS POR DEFECTOS DE FÁBRICA o GARANTÍA

Si recibes un accesorio roto, con el cierre dañado, piedras despegadas de fábrica o si te llegó un producto equivocado:

- **Plazo de reporte:** Tienes un plazo de **3 días** calendario desde que la transportadora entrega el paquete para reportar el daño o el error de envío.
- **Proceso:** Envía un mensaje a nuestro **WhatsApp: 573108187355** con tu número de pedido y fotos/videos nítidos que muestren el daño del producto.
- **Solución:** Si se evidencia el error o defecto de fábrica, Jazba Accesorios asumirá los costos de transporte. Te daremos a elegir entre:
  1. El envío de una pieza idéntica de reemplazo (sujeto a disponibilidad).
  2. Un cupón de descuento para tu siguiente compra.
  3. El reembolso total del dinero pagado por ese producto.

## 3. CASOS EN LOS QUE NO APLICA REEMBOLSO NI DEVOLUCIÓN

No se realizarán reembolsos, cambios ni devoluciones de dinero en las siguientes situaciones:

- Joyas que hayan cambiado de color o se hayan oscurecido debido al uso de perfumes, lociones, cremas, cloro, agua salada o por la sudoración ácida de la persona (esto es desgaste por uso, no defecto de fábrica).
- Piezas rotas por tirones, caídas, aplastamiento o maltrato posterior a la entrega.
- Reportes realizados fuera de los plazos establecidos en esta política.

#### 4. ¿CÓMO SE REALIZA EL REEMBOLSO DEL DINERO?

Dado que en Jazba Accesorios manejamos métodos de pago manuales (transferencias), los reembolsos aprobados se procesarán de la siguiente manera:

- El dinero se devolverá únicamente mediante transferencia bancaria a una cuenta de ahorros, corriente, **Nequi o Daviplata** a nombre del titular que realizó la compra.
- Una vez aprobado el reembolso y recibida la pieza devuelta (si aplica), realizaremos la transferencia en un plazo máximo de **3 a 5 días hábiles**. Te enviaremos el comprobante de la transferencia por WhatsApp o correo electrónico.

