

POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES EN JOYERÍAS GLAUSER

A continuación se relacionan las políticas de devoluciones Y cambios que aplican para la compra de productos en las joyerías Glauser

1. Glauser se acoge al derecho de retracto (Ley 1480 de 2011. Artículo 47). De tal manera, Glauser podrá realizar devolución de dinero únicamente de los artículos adquiridos por el cliente mediante métodos no tradicionales o a distancia.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del artículo.

Glauser deberá devolverle en dinero al cliente todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

2. Glauser no realizará devolución de dinero por los productos adquiridos por los clientes en joyerías físicas a nivel nacional. Excepto en los casos que esta Política de devoluciones lo autorice.
3. La garantía de cada artículo será entregada y explicada al cliente por parte de las joyerías Glauser, cuando el cliente realiza la compra. Dicha garantía específica el tiempo de vigencia y sus respectivas condiciones.
4. Al presentarse un inconveniente con un producto adquirido en Glauser, el cliente deberá presentar el producto ante una joyería Glauser, detallando el inconveniente para que se tramite la revisión técnica del producto. El cliente recibirá dentro de los 15 días hábiles siguientes un comunicado por parte de Glauser, indicando el diagnóstico del artículo, si la garantía del producto cubre dicho inconveniente o si el cliente debe realizar algún pago por el mantenimiento o reparación del mismo. También informará dado el caso de que el inconveniente sea un error de fábrica, si hay posibilidad de cambio por un artículo nuevo de la misma referencia.

El cliente puede solicitar directamente el cambio del artículo o la devolución del dinero, cuando el artículo no se puede reparar. En caso de que sea reparable, sólo en el evento de repetirse la falla, atendiendo la naturaleza del bien y las

características del defecto, podrá solicitar a Glauser el cambio del artículo por otro nuevo o la devolución del dinero.

5. En caso de cambiar un artículo a título de efectividad de la garantía, comenzará a correr un nuevo término a partir de la última entrega. Es preciso señalar que la nueva garantía contendrá las mismas condiciones y tiempo de la que fue ofrecida inicialmente.
6. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, Glauser expedirá una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía, Glauser o quien realice la reparación en su nombre entregará al cliente una constancia de reparación indicando lo siguiente:

- Descripción de la reparación efectuada
 - Las piezas reemplazadas o reparadas
 - La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
 - La fecha de devolución del producto.
7. Glauser se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: Fuerza mayor o caso fortuito; el hecho de un tercero; el uso indebido del bien por parte del consumidor, o que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.