

Términos y Condiciones

Palacio de la Esmeralda

Este contrato describe los Términos y Condiciones Generales aplicables al uso de los servicios ofrecidos por **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** dentro los establecimientos con la marca Palacio de la Esmeralda. Cualquier persona que desee acceder a los servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales.

El usuario podrá leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad previo a su inscripción como usuario de www.palaciodelaesmeralda.com o la contratación en cada uno de los establecimientos.

I. Modificaciones del Acuerdo

INVERSIONES DE LA 93 CI SAS podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio Web los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor al momento de su publicación.

II. Formalización del contrato y entrega de productos

Cuando se realiza una compra en un establecimiento Palacio de la Esmeralda, su contrato se celebra con **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS**, Nit 900569528-4 empresa colombiana con sede en Bogotá y Franquiciaria autorizada de la marca **PALACIO DE LA ESMERALDA**.

Las Joyas se entregan a conformidad

Al pinchar en “Comprar” estás realizando un pedido vinculante de los artículos que aparecen en su cesta. Los pasos del procedimiento de compra son visibles a lo largo de todo el procedimiento de contratación. No obstante, la contratación se divide en 6 pasos bien diferenciados:

Paso 1: Identificación del usuario (registro)

Paso 2: Confirmación del registro vía correo electrónico

Paso 3: Contacto directo a través de cualquiera de los datos de contacto suministrados por el usuario.

Paso 4: Resumen de la compra

Paso 5: Pago de la compra ya sea en línea como por medios físicos



Paso 6: Confirmación de la compra y emisión del pedido.

Una vez hayas emitido su pedido, te enviaremos inmediatamente un correo electrónico con la confirmación del mismo. El contrato vinculante se formaliza en el momento en que recibas la confirmación de pedido por nuestra parte. Por favor ten en cuenta que los pedidos realizados por transferencia bancaria se enviarán en cuanto recibamos el pago de la totalidad del precio de compra así como de cualquier gasto de envío asociado.

Las entregas se realizan en toda Colombia. Cuando los plazos estén expresados en días hábiles, se entenderán por días laborables todos los días entre el lunes y el viernes, ambos incluidos, pero no los festivos ni los fines de semana.

En el caso de entregas internacionales, te contactaremos para especificar tiempos y costos de envío o entrega.

Al momento de entrega el comprador debe verificar que el producto esté en perfectas condiciones y que corresponda a su orden de compra indicando en el recibo de entrega su conformidad con el producto recibido.

III. Descripción y Disponibilidad de los Productos

La descripción detallada de los productos expuestos en el sitio Web www.palaciodelaesmeralda.com se elabora a partir de información e imágenes propias (en las que la empresa se reserva todos los derechos de uso). La empresa no se responsabiliza de los posibles errores en la información o características de los productos publicados.

Dadas las especiales características y naturaleza de los productos comercializados por el sitio Web Palacio de la Esmeralda en la Tienda Online, existen ligeras diferencias entre cada producto adquirido, debido fundamentalmente en la singularidad y exclusividad de todos y cada uno de los materiales y gemas utilizadas que en su mayoría son fabricadas artesanalmente. Por este motivo, no hay dos joyas exactamente iguales y, en todo caso, es inevitable que el producto entregado al cliente difiera ligeramente del exhibido en las fotografías incluidas en el proceso de compra Online. En ningún caso, estas diferencias implicarán la entrega de productos con peor calidad de materiales que los expresamente mencionados en el sitio Web. Asimismo, el cliente queda informado y es consciente de que el tamaño de las fotografías contenidas en el sitio Web no se corresponde con el tamaño real de los productos ofrecidos.



En todo caso, nosotros estaremos siempre disponibles a enviar por e mail o por videochat informacion adicional, de cada producto que nuestros clientes requieran (fotografias, medidas, videos etc) y que le permitan tomar una desición de compra consciente.

La disponibilidad de los productos que ofrecemos en el sitio Web www.palaciodelaesmeralda.com se actualiza en función del stock. Todos los pedidos estan sujetos a la disponibilidad de los mismos. De ninguna manera pondremos a la venta de forma intencionada mas unidades de las disponibles en stock.

Si por causas no controlables o errores no deseados, pusieramos a la venta una Joya no disponible en stock y este fuera adquirido por un usuario, nos comprometemos a actuar de buena fe y ofrecer al usuario una de las siguientes posibilidades:

- Sustituir por otro modelo de igual calidad y valor disponible en stock con el consentimiento por parte del cliente.

- Si hay posibilidad e tener disponibilidad del producto, enviarlo en un nuevo plazo de entrega.

- Reembolsar cualquier cantidad que se pudiera haber abonado sin ningún tipo de penalización a través del mismo medio por el que se ha realizado.

IV. Formas de pago

Podrás efectuar sus pagos a través de PayU o Paypal (tarjetas de credito Visa, Mastercard, Diners, y tarjetas análogas ademas de consignaciones bancarias atravez de PayU).

Al autorizar el pago el usuario está confirmando que la tarjeta de crédito o debito es de su titularidad. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, por lo que si dicha entidad emisora no autoriza el pago, **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** no será responsable de la falta de entrega o retraso en la entrega, no quedando formalizada la compra.

Si el pago no se hace efectivo dentro de los 5 días habiles siguientes a la transacción la orden de compra se dará por cancelada.

Tambien se ofrece bajo condiciones especiales la posibilidad de pago por transferencia bancaria a nombre de **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS**. En este caso, nos reservamos el derecho de demorar el envio de la compra hasta disponer de las garantias necesarias de cobro.

El usuario se compromete a realizar el pago íntegro de los productos adquiridos en el tiempo establecido por la empresa.



INVERSIONES DE LA 93 CI SAS se compromete a no almacenar, en ningún caso, información sensible como números de tarjetas o códigos de autenticación.

V. Precios

Serán aplicables los precios establecidos en los productos en la fecha en la que se realiza el pedido. Los precios establecidos son los precios finales, es decir, incluyen el impuesto sobre el valor agregado en Colombia al tipo impositivo legal aplicable. Hasta que se realice el pago total del precio de compra, el producto seguirá siendo de nuestra propiedad.

INVERSIONES DE LA 93 CI SAS no se responsabiliza de los posibles errores en las tarifas de precios en los artículos publicados. En el caso de producirse un error en el precio final de alguno de los artículos expuestos en publicidad o en la página web www.palaciodelaesmeralda.com nos comprometemos a poner en conocimiento al cliente en la mayor brevedad posible el nuevo precio de venta, ofreciendo a los clientes afectados la posibilidad de reconfirmar el pedido, o la posibilidad de desistir de la compra por su parte.

Si no es posible contactar al usuario el pedido se considerará cancelado y se le reembolsará la cantidad del precio erróneo que hubiera cancelado. No estaremos obligados a suministrar al comprador ningún producto al precio inferior incorrecto aunque el pedido estuviera confirmado.

Los precios de las Joyas publicadas en el sitio Web son susceptibles de variación en cualquier momento y sin previo aviso.

VI. Responsabilidad legal por defectos – Garantías

Nuestra responsabilidad por defectos en los productos se rigen de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes y garantía de los fabricantes.

Nuestras Joyas tienen garantía ilimitada de la autenticidad de los materiales utilizados según la contramarca de la pieza y la descripción del certificado entregado en el momento de la compra.

Usamos varios tipos de metales preciosos: el oro 18k (ley de 750 milésimas) o 14 k (ley de 550 milésimas), platino ley 950 milésimas o plata ley de 925; así como Esmeraldas Naturales Colombianas u otras piedras preciosas que serán especificadas en el certificado



y en la contramarca de la pieza según sea el caso. Si la pieza es elaborada diversamente, otros materiales serán expresamente identificados.

Contra defectos de fabricación, las piezas de Joyería tienen una garantía de 3 meses, tiempo durante el cual, cualquier reparación que se tenga que hacer a la(s) pieza(s) será cubierta por nuestra empresa.

Se excluye de esta Garantía el desgaste natural que sufre el producto con el uso habitual, el daño o maltrato ocasionado por el desgaste, así como el abuso (golpes, aplastamiento, inmersión en agentes químicos o abrasivos, etc.) y desacato de los procedimientos de mantenimiento y de cuidado prescritos en el momento de la compra. La garantía no cubre tampoco la ruptura o pérdida de piedras preciosas, sumaduras de los metales, o la ruptura de cadenas o pulseras.

También se exenta de la Garantía cualquier modificación al diseño original de la pieza o reparaciones efectuadas por algún tercero que no sea nuestro Centro de Servicio Autorizado; así como se excluye de esta garantía la pérdida parcial o total del producto o causas de fuerza mayor.

En los casos de ajuste de medida (longitud) en cadenas y pulseras, la Garantía cubre sin cargo al cliente al cortar o reducir la medida, pero si el cliente desea un aumento en la medida, está tendrá un cargo para el cliente.

Los ajustes de medida de los anillos serán sin cargo hasta los primeros dos meses después a la compra y dentro de un primer ajuste al aumentar o reducir hasta 2 medidas, en caso de requerir un aumento en una medida mayor, se cobrará el excedente al cliente. Quedan excluidos del ajuste de medida gratuita las joyas en promoción y cuando esto se indique en piezas específicas.

VII. Cambios

Como un servicio adicional, nuestros clientes pueden cambiar las piezas adquiridas o que le fueron obsequiadas si es que estas no fueron de su agrado, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- El cambio solo se podrá hacer dentro de los 7 días calendario posteriores a la compra en caso de haber sido realizada en un punto de venta.
- El cambio para la compra en el sitio Web **www.palaciodelaesmeralda.com** se podrá hacer dentro de los 7 días calendario que se contarán a partir de la fecha de recepción de su pedido.
- La pieza debe estar en perfecto estado y no haber sido usada o modificada ya que de lo contrario no procederá el cambio.
- Entregar el estuche, certificados e instructivos correspondientes a cada una de las piezas.



- El cambio se podrá realizar en cualquiera de nuestros puntos de venta, presentando la factura de compra original; en caso de que la compra fuera en línea o por teléfono debe ponerse en contacto al correo **info@palaciodelaesmeralda.com** para indicarle como se llevara a cabo el cambio siempre cumpla con los puntos anteriormente expuestos; Por favor de seguir los siguientes pasos:
 1. Ponerse en contacto a info@palaciodelaesmeralda.com para informar por escrito su deseo de cambio y la situación (pieza, numero de certificado, metodo de compra y datos del cliente).
 2. Se le comunicara al cliente una respuesta en un lapso no mayor a 3 días habiles con un número de guía y con las indicaciones detalladas del punto de venta donde se puede acercar para la recepción y revisión de su pieza.
 3. Para poder realizar el cambio la pieza deberá presentar buen estado y no contar con daño o maltrato ocasionado por el uso habitual, así como golpes, aplastamiento y accidentes por parte del cliente; de presentarse con estos daños el cambio no procederá y la pieza será devuelta al cliente. La decisión tomada se le comunicara en un lapso de 3 días hábiles a partir de la recepción de su pieza.
 4. En caso de ser aprobado el cambio, nos contactaremos con usted para indicarnos la pieza por la cual quiere realizar su cambio, siendo esta de igual o mayor precio (en ningun caso se hara devolución de dinero). Si la pieza de cambio es de mayor precio se deberá pagar la diferencia y posteriormente continuar con el proceso normal de entrega / envio.
 5. Debido a la naturaleza de los productos que manejamos, el cambio solo se puede hacer válido una vez, siempre y cuando el cliente cumpla con todos los requisitos señalados. Transcurridos **(30) treinta días calendario** después de la fecha de compra, el cambio ya no es válido, por lo que no se realizará ningun cambio después de este plazo.

VIII. Desistimiento

Tienes derecho a desistir de un contrato de compra en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la celebración del mismo. Para ejecutar el derecho de desistimiento, deberás notificarnoslo así:

1. Ponerse en contacto a info@palaciodelaesmeralda.com para informar la situación y acordar el envio o entrega de la pieza a la tienda o Centro de Servicio Autorizado.
2. Se le enviará el número de guía – seguimiento en un lapso no mayor a 3 días.
3. Para poder realizar el cambio la pieza deberá presentar buen estado y no contar con daño o maltrato ocasionado por el uso habitual, así como golpes, aplastamiento y accidentes por parte del cliente; de presentarse con estos daños el cambio no procederá y la pieza será devuelta. La



decisión tomada se le comunicara en un lapso de 3 días hábiles a partir de la recepción de su pieza.

4. En caso de ser aprobado nos contactaremos contigo para indicarnos la pieza por la cual quieres realizar tu cambio, siendo esta de igual o mayor precio; si es de mayor precio se deberá pagar la diferencia y posteriormente continuar con el proceso normal de envío / entrega.

El cambio para la compra en el sitio Web www.palaciodelaesmeralda.com o directamente en la tienda se podrá hacer dentro de los **7 días hábiles** que se contarán a partir de la fecha de recepción de su pedido.

La pieza de Joyería debe estar en perfecto estado y no haber sido usada o modificada ya que de lo contrario no procederá el cambio; también solicitamos devolver el estuche de las piezas, garantías, certificados o instructivos completos.

El usuario no tendrá derecho a desistir de los pedidos especiales hechos a la medida o personalizados.

En caso de desistimiento, los gastos de envío y devolución no serán reembolsados. Así mismo, si el pago fue realizado en tarjeta de crédito, Palacio de la Esmeralda hará la solicitud de devolución del dinero al banco emisor de la tarjeta, y los tiempos estarán sujetos al mismo.

Si el pago fue realizado en efectivo, la devolución será hecha de la misma forma en un plazo no mayor de 7 días calendario.

El cambio se podrá realizar en cualquiera de nuestras tiendas presentando el ticket de compra original o en caso de que la compra fuera a través del sitio Web www.palaciodelaesmeralda.com favor de seguir los siguientes pasos:

INVERSIONES DE LA 93 CI SAS procederá a reembolsarte los pagos que hayas efectuado, sin ninguna demora indebida y, en todo caso dentro de los 6 días hábiles a partir de la fecha en haya sido aceptada su solicitud de desistir del presente contrato.

El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que hayas empleado para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de compraventa del siguiente producto:

Nombre del producto

Pedido el

Nombre del comprador



Teléfono

Correo electrónico

Dirección del comprador

Fecha

IX. Privacidad de la Información

Para utilizar los Servicios ofrecidos por **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS**, deberás facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se mantendrá custodiada y para uso exclusivo de **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** Para mayor información sobre la privacidad de los Datos Personales se pueden consultar nuestras Políticas de Privacidad.

X. Jurisdicción y Ley Aplicable

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Bogotá y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano.

Si tienes alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios que rigen **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** y su sitio Web www.palaciodelaesmeralda.com contáctanos.



Política de Privacidad

I. Tratamiento de datos personales

El usuario acepta que a través del registro en la Página Web, **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** recoge datos personales, los cuales no se cederán a terceros sin su conocimiento. **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los usuarios y su tratamiento automatizado de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y en particular la Ley de Habeas Data (ley 1266/2008).

La recolección y tratamiento automatizado de los datos personales, como consecuencia de la navegación y/o registro por la página Web tiene como finalidades las detalladas a continuación: (i) la gestión y administración de los productos y servicios ofrecidos en la página Web, en los que el usuario decida darse de alta, utilizar o contratar; (ii) el estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios; (iii) poder publicar ofertas de productos y servicios (clasificados) con datos de contacto del vendedor y (iv) el envío por medios tradicionales y electrónicos de información relacionados con productos y servicios de **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS** y de cualquier otro proyecto de **Palacio de la Esmeralda**.

II. Derechos de los Usuarios en relación a sus datos personales

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable se informa de la existencia de un fichero automatizado de datos personales. Al usuario se le reconocen los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales y podrá ejercerlos mediante comunicación dirigida a **INVERSIONES DE LA 93 CI SAS**, identificándose suficientemente, a la dirección de correo electrónico info@palaciodelaesmeralda.com.

III. Uso de Cookies y del fichero de actividad. Monitorización de la página Web

La página Web utiliza cookies. Las cookies utilizadas por la página Web son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página Web y permitirle una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. Para utilizar esta página Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies.



De igual manera, los servidores de la página Web detectan de manera automática la dirección IP y el nombre de la red utilizados por el usuario. Toda esta información es registrada temporalmente en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresiones de páginas, y el número de visitas realizadas a la página Web, entre otras mediciones.

Además de sistemas propios de monitorización de la página Web, ésta utiliza herramientas estadísticas externas como Google Analytics, un servicio analítico de Web prestado por Google, Inc., una compañía de Delaware cuya oficina principal está en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View (California), CA 94043, Estados Unidos (“Google”). Google Analytics utiliza “cookies”, que son archivos de texto ubicados en el ordenador del usuario ordenador, para ayudar a la página Web a analizar el uso que hacen los usuarios de página Web.

La información que genera la cookie acerca del uso de la página Web por parte del usuario (incluyendo su dirección IP) será directamente transmitida y archivada por Google en los servidores de Estados Unidos. Google usará esta información por cuenta de dicha empresa con el propósito de seguir la pista del uso que hace el usuario de la página Web, recopilando informes de la actividad de la página Web y prestando otros servicios relacionados con la actividad de la página Web y el uso de Internet. Google podrá transmitir dicha información a terceros cuando así se lo requiera la legislación, o cuando dichos terceros procesen la información por cuenta de Google. Google no asociará la dirección del usuario IP con ningún otro dato del que disponga Google. El usuario puede rechazar el tratamiento de los datos o la información rechazando el uso de cookies mediante la selección de la configuración apropiada de su navegador, sin embargo, debe saber que si lo hace puede ser que no pueda usar la plena funcionalidad de la página Web. Al utilizar la página Web el usuario consiente el tratamiento de información por Google, acerca del usuario, en la forma y para los fines arriba indicados.

IV. Cesión de datos personales de los usuarios a terceros

INVERSIONES DE LA 93 CI SAS no cederá a terceros los datos personales de los usuarios que se recogen a través de la página Web sin su consentimiento expreso. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario consiente en que se cedan sus datos personales cuando así sea requerido por las autoridades administrativas competentes o por mandato judicial.

V. Propiedad Intelectual

Todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad intelectual sobre los materiales o contenidos que se publican como parte de la página Web corresponden en todo momento a la empresa y/o a quienes otorgan licencia para su uso.



