

Políticas generales de compra, envío, cambios, reclamaciones y garantías

Resumen de condiciones principales

Punto clave	Condición general
Revisión previa al envío	Cada pedido se revisa antes de ser despachado y puede contar con evidencia fotográfica o audiovisual.
Transporte	Una vez el pedido es entregado a la transportadora, la custodia y manipulación pasan a ser responsabilidad de dicha empresa.
Reporte de novedades	Toda novedad debe reportarse dentro de las primeras 24 horas posteriores a la recepción del pedido.
Medidas y colores	El cliente debe verificar medidas, referencias y especificaciones antes de comprar. Pueden existir variaciones mínimas entre lotes.
Equipos eléctricos	Máquinas de lavado cuentan con garantía limitada de 15 días por defectos de fabricación, previa validación. Las cajas de luz no cuentan con garantía; se revisan antes de entrega o despacho.

1. Alcance de estas políticas

Las presentes condiciones regulan los procesos de compra, pago, despacho, transporte, recepción del pedido, cambios, devoluciones, reclamaciones y garantías.

Categoría	Productos incluidos
Empaques para joyería y bisutería	Cajas, cajitas, estuches, bolsas de papel, bolsas para joyería, bolsas burbuja y demás empaques de presentación o protección.
Escenarios y fondos fotográficos	Fondos, superficies, escenarios y accesorios visuales para creación de contenido de producto.
Equipos y accesorios eléctricos	Máquinas de lavado para joyería, cajas de luz para fotografía y equipos con componentes eléctricos o electrónicos.
Consumibles y complementos	Paños, tarjetas, stickers, insumos de cuidado, protección o presentación de marca, cuando aplique.

2. Aceptación de las políticas

Al realizar un pedido, separar mercancía, confirmar una compra o efectuar un pago, el cliente acepta las condiciones comerciales informadas por Pack Lovers Co.

Es responsabilidad del cliente leer estas políticas antes de finalizar su compra. Pack Lovers Co podrá actualizar estas condiciones cuando sea necesario para mejorar sus procesos comerciales, logísticos y de atención.

3. Pedidos, disponibilidad y reserva de productos

- Los pedidos se procesan únicamente cuando el pago ha sido confirmado por Pack Lovers Co.

- Los productos no se separan ni reservan sin pago confirmado.
- La disponibilidad está sujeta al inventario existente al momento de la compra.
- En caso de agotarse una referencia después de confirmada la compra, Pack Lovers Co podrá ofrecer cambio por otra referencia disponible, saldo a favor o devolución del valor correspondiente al producto agotado.
- Pack Lovers Co se reserva el derecho de actualizar referencias, medidas, presentaciones, colores o características cuando existan cambios de proveedor, fabricación o lote.

4. Pagos y comprobantes

- Todo pago debe realizarse únicamente a las cuentas y medios oficialmente informados por Pack Lovers Co.
- El cliente debe enviar el comprobante de pago por los canales oficiales de atención para la validación correspondiente.
- Pack Lovers Co no se hace responsable por pagos realizados a cuentas, números o medios no autorizados oficialmente por la empresa.
- Un pedido se considera confirmado cuando el pago ha sido verificado y aprobado internamente.

5. Medidas, especificaciones e imágenes de referencia

El cliente debe verificar medidas, referencias, cantidades, colores, materiales, usos sugeridos y especificaciones antes de realizar la compra.

- No se aceptan cambios o devoluciones por percepción subjetiva del tamaño, color, acabado o funcionalidad del producto cuando la información haya sido publicada o informada previamente.
- Las fotografías, videos y contenidos publicados por Pack Lovers Co son de referencia comercial y buscan representar los productos de la forma más fiel posible.
- Los colores pueden variar ligeramente por iluminación, edición fotográfica, configuración de pantalla, dispositivo de visualización o diferencias propias del lote.
- Los elementos decorativos, joyas, accesorios de ambientación o productos complementarios que aparezcan en fotografías no están incluidos, salvo que se indique expresamente en la descripción del producto.

6. Productos importados y variaciones entre lotes

Varios productos comercializados por Pack Lovers Co pueden ser importados o provenir de diferentes lotes de fabricación. Por esta razón, pueden presentarse ligeras variaciones entre una compra y otra.

- Tonalidades, texturas, brillo, rigidez, terminaciones, acabados, gramajes, medidas aproximadas o detalles menores pueden variar entre lotes.
- Estas diferencias no se consideran defecto de fabricación cuando no afectan el uso principal del producto.
- El cliente entiende que las referencias pueden tener variaciones propias de procesos industriales, fabricación internacional, transporte y almacenamiento previo a su comercialización.

7. Despachos, envíos y responsabilidad del transporte

Todos los pedidos son revisados cuidadosamente antes de ser despachados. Como parte del proceso de control de calidad, Pack Lovers Co podrá registrar evidencia fotográfica o audiovisual que certifique el estado, cantidades y condiciones de los productos antes de entregarlos a la empresa transportadora.

La responsabilidad de Pack Lovers Co sobre los productos finaliza en el momento en que la mercancía es entregada y aceptada por la empresa transportadora para su distribución.

Una vez el pedido está en poder de la transportadora, la custodia, manipulación, tiempos de entrega y condiciones del trayecto son responsabilidad de dicha empresa.

Condición importante sobre transporte

Pack Lovers Co no asumirá garantía, reposición, devolución de dinero ni compensación por daños, pérdidas, retrasos, aplastamientos, rupturas, humedad, deformaciones o afectaciones ocurridas durante el transporte, cuando el pedido haya salido en buen estado desde nuestras instalaciones y exista evidencia de despacho.

Entre las novedades de transporte que no constituyen garantía de Pack Lovers Co se incluyen, sin limitarse a:

- Cajas aplastadas, deformadas, golpeadas o abiertas durante el trayecto.
- Bolsas dobladas, arrugadas, rasgadas, húmedas o maltratadas durante el envío.
- Estuches deteriorados por presión, golpes, mala manipulación o almacenamiento de terceros.
- Productos afectados por humedad, exposición, peso excesivo, pérdida parcial o pérdida total atribuible al transporte.
- Retrasos en la entrega generados por la empresa transportadora.

Sin perjuicio de lo anterior, Pack Lovers Co podrá acompañar al cliente suministrando la evidencia de despacho disponible y la información necesaria para que gestione la reclamación ante la transportadora. Este acompañamiento no implica aceptación de responsabilidad ni obligación económica por parte de Pack Lovers Co.

8. Recepción del pedido y plazo para reportar novedades

El cliente debe revisar su pedido al momento de recibirlo. Cualquier novedad debe ser reportada dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega.

Después de este plazo, se entenderá que el pedido fue recibido a satisfacción en cuanto a estado, cantidades y referencias.

Para que una reclamación pueda ser evaluada, el cliente debe enviar la siguiente información:

- Nombre completo o razón social.
- Número de pedido, factura, comprobante o guía de envío.
- Descripción clara de la novedad.
- Fotografías y videos que permitan verificar el estado del paquete, productos y embalaje recibido.
- Video de apertura del paquete sin cortes, especialmente cuando la reclamación esté relacionada con faltantes, estado físico o daños visibles.

Recomendación para el cliente

Antes de abrir el paquete, graba un video corto donde se vea el estado en el que fue recibido. Esta evidencia facilita la validación de cualquier novedad y el proceso de reclamación ante la transportadora, cuando aplique.

9. Cambios y devoluciones

Por tratarse de productos de uso comercial, presentación de marca, empaque, protección, contenido fotográfico y accesorios de manipulación, Pack Lovers Co no realiza cambios ni devoluciones por razones atribuibles a decisión, percepción o error del cliente.

No aplican cambios ni devoluciones en los siguientes casos:

- Cambio de opinión después de realizada la compra.
- Error del cliente al seleccionar referencias, medidas, colores, cantidades o formatos.
- Percepción diferente sobre tamaño, tono, textura, acabado o rigidez del producto.
- Productos usados, manipulados, intervenidos, marcados, personalizados, doblados, cortados, manchados o modificados después de la entrega.
- Productos adquiridos en promoción, descuento, liquidación, precio especial o venta final.

- Daños ocasionados durante el transporte, cuando el pedido haya sido entregado en buen estado a la transportadora.

Únicamente se estudiarán cambios, reposiciones o ajustes cuando se evidencie un error atribuible a Pack Lovers Co, como despacho de una referencia diferente, error en cantidades o defecto de fabricación evidente reportado dentro del plazo establecido.

10. Política general de garantías

Pack Lovers Co revisa los productos antes de su despacho o entrega. Las garantías aplican únicamente cuando exista un defecto de fabricación verificable y reportado dentro de los plazos definidos para cada categoría de producto.

No constituyen garantía:

- Daños ocasionados por transporte, golpes, caídas, presión, peso excesivo o manipulación de terceros.
- Daños ocasionados después de la entrega al cliente.
- Mal uso, almacenamiento inadecuado, exposición solar directa, humedad, líquidos, calor, polvo o contaminación del producto.
- Desgaste natural por uso, manipulación, apertura, cierre, roce o almacenamiento.
- Variaciones mínimas de color, textura, brillo, rigidez, acabado o medidas aproximadas entre lotes.
- Productos modificados, personalizados, intervenidos, cortados, pegados, marcados o reparados por terceros.
- Reclamaciones presentadas fuera de los plazos establecidos.

11. Condiciones por categoría de producto

11.1 Empaques, cajas, estuches, bolsas de papel y bolsas para joyería

Los empaques son productos delicados destinados a presentación, protección ligera y experiencia de marca. Su buen estado depende también de la manipulación, almacenamiento y transporte posterior a la entrega.

- No cuentan con garantía extendida por uso, manipulación, almacenamiento, transporte o deterioro posterior a la entrega.
- Solo se evaluarán reclamaciones por defectos de fabricación evidentes reportados dentro de las primeras 24 horas después de recibido el pedido.
- No se aceptan reclamaciones por cajas aplastadas, bolsas arrugadas, estuches deformados o empaques maltratados cuando exista evidencia de que salieron en buen estado de Pack Lovers Co y la afectación sea atribuible al transporte o manipulación posterior.

11.2 Bolsas burbuja y productos de protección

Las bolsas burbuja y productos de protección están diseñados para reducir riesgos durante la manipulación y transporte; sin embargo, no garantizan protección absoluta frente a golpes, presión extrema, humedad, mala manipulación o condiciones externas del envío.

- El cliente debe verificar medidas y capacidad antes de comprar.
- No se aceptan cambios por elección incorrecta de tamaño, cantidad, cierre o formato.
- No se consideran defectos las marcas leves propias del almacenamiento, transporte o manipulación del material, siempre que no impidan su uso principal.

11.3 Fondos, escenarios y superficies fotográficas

Los fondos y escenarios fotográficos requieren manipulación cuidadosa para conservar su apariencia visual.

- El cliente debe evitar doblarlos de forma inadecuada, rayarlos, mancharlos, exponerlos al sol, humedad o limpiadores abrasivos.

- No se otorga garantía por rayones, manchas, dobleces, cortes, deformaciones, deterioro por calor, humedad o limpieza incorrecta después de la entrega.
- Pueden existir variaciones de color por iluminación, pantalla, edición fotográfica o lote de fabricación.
- Solo se evaluarán defectos visibles de fabricación reportados dentro de las primeras 24 horas posteriores a la recepción.

11.4 Máquinas de lavado para joyería

Las máquinas de lavado para joyería cuentan con garantía limitada de 15 días calendario contados a partir de la entrega, únicamente por defectos de funcionamiento atribuibles a fabricación y previa validación técnica.

La garantía no cubre:

- Golpes, caídas, rupturas o manipulación incorrecta.
- Uso diferente al recomendado o falta de seguimiento de las instrucciones de uso.
- Sobrecarga eléctrica, conexión a voltajes no adecuados o uso con adaptadores defectuosos.
- Ingreso de líquidos a componentes eléctricos, sobrellenado, humedad excesiva o almacenamiento en lugares no aptos.
- Uso de químicos, soluciones, detergentes o sustancias no recomendadas para el equipo o para las joyas.
- Reparaciones, aperturas o intervenciones realizadas por terceros.

Antes de aprobar cualquier garantía, Pack Lovers Co podrá solicitar evidencia de uso, fotografías, videos y revisión técnica del equipo.

11.5 Cajas de luz para fotografía y equipos con componentes eléctricos

Las cajas de luz y equipos eléctricos se revisan antes de ser entregados o despachados. No cuentan con garantía posterior a la entrega. Cualquier novedad deberá reportarse dentro de las primeras 24 horas después de recibido el pedido, con la evidencia correspondiente.

No se aceptan reclamaciones por daños ocasionados por golpes, caídas, humedad, manipulación incorrecta, sobrecargas eléctricas, conexión inadecuada, intervención por terceros, uso prolongado indebido, exposición a líquidos o daños ocasionados después de la entrega.

11.6 Consumibles, accesorios y complementos

Los consumibles, complementos de empaque y accesorios de presentación se revisan antes de ser entregados o despachados. Cualquier novedad debe reportarse dentro de las primeras 24 horas después de recibido el pedido.

No se aceptan reclamaciones por desgaste, uso, manipulación, intervención, almacenamiento inadecuado o deterioro posterior a la entrega.

12. Cuidado y almacenamiento de los productos

Para conservar los productos en buen estado, Pack Lovers Co recomienda:

- Almacenar cajas, bolsas y estuches en lugares secos, limpios y libres de humedad.
- Evitar exposición directa al sol, calor extremo, polvo o líquidos.
- No ubicar peso excesivo sobre empaques, cajas, bolsas o fondos fotográficos.
- Manipular los fondos y escenarios con manos limpias y evitar objetos cortopunzantes o superficies abrasivas.
- Conservar equipos eléctricos en lugares secos y protegidos, siguiendo siempre las instrucciones de uso.

13. Procedimiento para reclamaciones

Toda reclamación debe realizarse a través de los canales oficiales de atención de Pack Lovers Co. Para iniciar la revisión, el cliente debe enviar información completa y evidencia suficiente.

El proceso general será el siguiente:

1. El cliente reporta la novedad dentro del plazo establecido.
2. Pack Lovers Co recibe la información, evidencia y datos del pedido.
3. El equipo revisa el caso y valida si corresponde a error de despacho, defecto de fabricación, afectación de transporte o situación no cubierta por garantía.
4. Pack Lovers Co emitirá respuesta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción completa de la información.
5. Cuando aplique una solución, esta podrá consistir en reposición, cambio, saldo a favor, reparación, validación técnica o devolución del valor correspondiente al producto afectado, según el caso evaluado.

El acompañamiento brindado por Pack Lovers Co durante cualquier proceso de reclamación no implica aceptación automática de responsabilidad económica, jurídica o comercial.

14. Productos en promoción, descuento o liquidación

Los productos adquiridos en promoción, descuento, liquidación, precio especial, feria, activación comercial o venta final no tienen cambio ni devolución, salvo que se trate de un error atribuible a Pack Lovers Co o defecto de fabricación evidente reportado dentro del plazo establecido.

15. Productos personalizados o intervenidos

Los productos personalizados, marcados, etiquetados, intervenidos, armados o modificados a solicitud del cliente no tienen cambio ni devolución una vez aprobados y procesados, salvo error atribuible a Pack Lovers Co.

El cliente debe revisar cuidadosamente nombres, artes, medidas, cantidades, textos, colores y especificaciones antes de aprobar cualquier personalización, cuando aplique.

16. Responsabilidad limitada

La responsabilidad máxima de Pack Lovers Co frente a cualquier reclamación aceptada no excederá el valor pagado por el producto objeto de la reclamación.

Pack Lovers Co no asumirá costos indirectos, pérdidas comerciales, lucro cesante, afectaciones de imagen, retrasos operativos, ventas no realizadas, daños a terceros o reclamaciones superiores al valor del producto adquirido.

17. Canales oficiales y comunicación con el cliente

Toda información sobre pedidos, pagos, despachos, reclamaciones y garantías debe gestionarse por los canales oficiales de atención de Pack Lovers Co.

Las condiciones comerciales, precios, disponibilidad, tiempos de despacho y políticas pueden actualizarse. Se recomienda consultar siempre la información vigente antes de realizar una compra.

18. Recomendación final

Gracias por elegir Pack Lovers Co

Nuestro compromiso es revisar cada pedido con cuidado, acompañarte en el proceso de compra y ofrecerte productos que eleven la presentación de tu marca. Estas políticas nos permiten trabajar con claridad, orden y responsabilidad para brindarte una mejor experiencia.