

Liza Koekkoek
FINE HANDMADE JEWELRY

GARANTÍA
DE
CALIDAD

www.lizakoekkoek.com



INDICE

PRESENTACION	1
ASPECTOS GENERALES	2
¿QUÉ INCLUYE?	3
GARANTÍA DE MATERIALES	5
MANTENIMIENTO GENERAL	6
MANTENIMIENTO ESPECIAL	7
DATOS PARA ENVIO DE MANTENIMIENTO	8
DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y CAMBIOS	9
TÉRMINOS Y CONDICIONES - AVISO DE PRIVACIDAD	10
DATOS DE LA GARANTIA	11
REGISTRO MANTENIMIENTO GENERAL	12
CONTACTO	14



PRESENTACIÓN

El presente Certificado de Garantía regulan el acceso, navegación y utilización del presente uso del sitio web lizakoekkoek.com (en adelante la "tienda" o el "sitio") vigentes a partir del 20 de septiembre del 2016.

Este contrato describe los términos y condiciones para aplicar la Garantía (en adelante la "TCG") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por LIZA MIA JOSEPHA KOEKKOEK NUÑO (en adelante la "Sociedad" o "LIZA KOEKKOEK JEWELRY") dentro del sitio lizakoekkoek.com.

Establece su domicilio en AVENIDA TONALA 265-B, COL. LA CABAÑA, TONALA JALISCO MEXICO CP 45400 con número de identificación fiscal KONL930717DXA, a través de la marca LIZA KOEKKOEK JEWELRY (en adelante, "Liza Koekkoek Jewelry"), ofrece a los usuarios la posibilidad de proporcionar imágenes, comentarios, videos y otros contenidos (en adelante, los "Contenidos") a través de las secciones correspondientes de la página web, aplicación móvil, perfiles en redes sociales, medios digitales, newsletters o dispositivos habilitados para interactuar con la plataforma de venta online de productos, servicios y funcionalidades relacionados con la marca LIZA KOEKKOEK JEWELRY (en adelante, los "Servicios", "Piezas" y/o "Productos"). Tanto la página web como la Sociedad serán identificadas conjuntamente como "lizakoekkoek.com".

Cualquier persona que desee acceder y/o usar arielaz.com o los Servicios (el "Usuario" o el "Cliente") podrá hacerlo sujetándose a los TCG, junto con todas las demás políticas y principios que rigen lizakoekkoek.com y que son incorporados al presente por referencia.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR lizakoekkoek.com Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los TCG y en el Aviso de Privacidad así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su inscripción como Usuario en lizakoekkoek.com.





ASPECTOS GENERALES

Todas las piezas fabricadas y comercializadas en LIZA KOEKKOEK JEWELRY, son hechos a mano artesanalmente por joyeros con amplia experiencia, sin embargo si el Cliente encontrará un error de fabricación o materiales dentro del plazo de 5 días naturales, con todo el gusto LIZA KOEKKOEK JEWELRY efectuará un cambio o reparación de la pieza. Si se determina que el daño no se debe a un defecto de fabricación, LIZA KOEKKOEK JEWELRY le notificará al cliente sobre los posibles servicios de mantenimiento especiales, con o sin costo.

Por los procesos artesanales que se manejan en LIZA KOEKKOEK JEWELRY, es normal presentar irregularidades o variaciones leves debidas justamente a los procesos, o por características naturales por parte de los materiales, como el metal y las inclusiones en las piedras. Este tipo de características son parte del artículo y no debería considerarse un defecto.

Todas las piezas fabricadas en LIZA KOEKKOEK JEWELRY tienen una garantía de un año a partir de la fecha de compra. Esta garantía se hará válida siempre y cuando la pieza no haya sido reparada, modificada, dañada o intervenida de alguna manera ajena a LIZA KOEKKOEK JEWELRY y/o el error no tenga que ver con algún descuido o maltrato por parte de cliente.

Para hacer válida la garantía, el Cliente deberá contactar a LIZA KOEKKOEK JEWELRY a través del whatsapp +523322574268 y/o correo info@lizakoekkoek.com con los siguientes datos:

- Nombre completo
- # Certificado (en caso de tenerlo)
- Fecha de compra
- # pedido
- Descripción en la falla del producto.



¿QUÉ INCLUYE?

La Garantía de calidad por parte de LIZA KOEKKOEK JEWELRY tiene un tiempo de validez de un año a partir de la fecha de compra y/o entrega. Todas las piezas de K Esta garantía cubre los siguientes aspectos:

- Mantenimiento general gratis por 5 años a partir de la fecha de compra (un mantenimiento general gratis realizado una vez al año: limpieza de la pieza, pulido a máquina, platinado de la pieza (solo para piezas fabricadas originalmente con este terminado, como por ejemplo piezas fabricadas en oro blanco) y revisión general. Si la pieza requiriera algunos servicios extras o el cliente deseará más de un mantenimiento general a la pieza favor de checar el apartado de Mantenimiento Especial.
- Un ajuste de talla en anillos totalmente gratis durante el año que cubre la garantía. Este ajuste es únicamente para cambios en 1 medida más o 1 medida menos grande que la medida original. En dado caso de que se requiera ajustar la talla de la pieza superior a 1 medida (mayor) se cobrarán gastos extras por el material utilizado para este ajuste. En dado caso de que hubiera algún material que sobre por el ajuste, LIZA KOEKKOEK JEWELRY se compromete a regresar ese material sobrante al Cliente, menos el 10% del peso total del material sobrante por cuestiones de merma.
- Con el paso de tiempo y el uso de la pieza, es normal que exista un desgaste en el metal y por eso los granos, uñas, y/o otros métodos para montar piedras vayan disminuyendo el agarre de las piedras. Debido a que este es una característica natural por el manejo de la pieza, LIZA KOEKKOEK JEWELRY sugiere a los clientes enviar la pieza para un mantenimiento especial cada cierto tiempo para "apretar" las uñas o granos que agarren la pieza. Con la garantía de calidad, el Cliente recibe un re-tip y acomodo gratis de uñas/granos durante el tiempo de garantía. Si es necesario que este servicio sea realizado más de una vez durante el primer año de compra, se tomará como parte de Mantenimiento Especial y tendrá un costo extra. De no darle mantenimiento a la pieza, puede llegar a caerse las piedras y es responsabilidad del Cliente, cubrir los gastos que requieran este tipo de reparación en el futuro.



- LIZA KOEKKOEK JEWELRY no se hace responsable por piedras rotas (no se toma como "roto" las inclusiones o debido a características naturales de las piedras). En caso de requerir una reparación, el reemplazo de estas tendrá un costo extra. Este servicio lo puede requerir el Cliente por medio del Mantenimiento Especial.
- La Garantía de Calidad en LIZA KOEKKOEK JEWELRY responde a dos tipos de reparación por caída de piedras:

TIPO "A"

A partir de la fecha de compra hasta dentro de 3 meses naturales, LIZA KOEKKOEK JEWELRY, reemplazará sin costo extra, la(s) piedra(s) caída(s) por piedra(s) totalmente nueva(s) (en dado caso que el Cliente haya perdido la(s) piedra(s)) o si el Cliente tiene todavía la(s) piedra(s) (que es lo sugerido), enviar esta(s) junto con la pieza para efectuar la reparación. Esto aplica únicamente a piedras con un tamaño igual o menor a 2.5 milímetros. LIZA KOEKKOEK JEWELRY no se hace responsable por la pérdida de piedras mayores en tamaño de 2.5 milímetros en cualquier tipo de pieza (anillos, aretes, dijes, pulseras, solitarios, churumbelas, etc) Si la piedra caída es mayor a ese tamaño, entonces el cliente deberá enviar la pieza junto con la piedra original caída, de lo contrario, el reemplazo de esta tendrá un costo extra. El Cliente podrá hacer uso de este tipo servicio hasta 2 veces dentro del periodo estipulado (fecha de compra hasta 3 meses); en caso de que requiera más servicios de este índole, se tomarán como Mantenimiento Especial y tendrán un costo extra. La Garantía de Calidad cubre hasta 6 piedras reemplazadas en su totalidad durante los primeros 3 meses de garantía. De necesitar más piedras, se tomará como parte de Mantenimiento Especial y también tendrá un costo extra.

"TIPO B"

A partir de los 6 meses de compra hasta el año cumplido por la garantía, LIZA KOEKKOEK JEWELRY reparará sin costo extra los ajustes necesarios para montar de nuevo la(s) piedra(s) caída(s) tanto piedras menores o mayores a 2.5 milímetros única y exclusivamente si el Cliente envía la(s) piedra(s) junto con la pieza. El Cliente podrá hacer uso de este servicio hasta 2 veces dentro del periodo estipulado (6 meses a 1 año de garantía). En dado caso que el Cliente requiera el servicio más de 2 veces, este se tomará como Mantenimiento Especial y tendrá un costo extra. En caso de que el Cliente no envíe, ni presente la piedra original para hacer la reparación; el reemplazo de esta tendrá un costo extra.



Una vez que llegue la notificación por parte del cliente, que el producto que requiere la garantía, LIZA KOEKKOEK JEWELRY se comunicará con el Usuario y se programará el envío. Todos los gastos de envío van por cuenta del cliente.

Es responsabilidad del cliente el envío adecuado y seguro de la pieza (embalaje, caja, empaque original de preferencia, seguro pagado en paquetería por el monto real de la pieza y el documento de garantía de calidad que recibió al comprar la pieza), de lo contrario LIZA KOEKKOEK JEWELRY no se hace responsable de pérdidas durante el envío o daños adicionales debido a métodos de envío erróneos.

El tiempo de entrega para la garantía de calidad es de 2 a 4 semanas. Los tiempos pueden variar debido al flujo de trabajo en LIZA KOEKKOEK JEWELRY, por lo cual, si hubiese algún inconveniente, se le comunicará directamente con el cliente.

GARANTIA DE MATERIALES

Todas las piezas fabricadas en LIZA KOEKKOEK JEWELRY son hechas a mano y con la mejor calidad en materiales. Los productos fabricados en Oro y Plata corresponden a la leyes de quilataje estipuladas mundialmente, en los que se encuentran: Plata .925 / Plata 925 o Sterling Silver (92.5% plata pura y el resto cobre); en Oro: 10K (41.7% oro puro), 14K (58.5% oro puro) y 18K (75% oro puro). Debido a los procesos puede existir una mínima variación de miligramos en cuestión de proporciones. Todos los metales utilizados en LIZA KOEKKOEK JEWELRY son reciclados para un mejor impacto ambiental.

El cliente está de acuerdo de que todas las piezas fabricadas en LIZA KOEKKOEK JEWELRY están quintadas o estampadas según el caso con la ley del metal y pueden variar ese tipo de estampas. Por ejemplo, para piezas fabricadas plata puede estar: "Sterling silver", "Sterling", "Ag", "Ag 925", ".925", "Plata 925", entre otros. Para piezas fabricadas en Oro pueden estar quintadas con alguno de los siguientes estampas: "Oro 10K", "Oro 14", "Oro 18K" "10K", "14", "18", "Au", "Au 417", "Au 585", "Au 750", etc; dependiendo el material que corresponda a la pieza.

También todas las piezas fabricadas deberán incluir el quinto del fabricante y del país de origen; y puede estamparse como: "made in mexico", "handmade with love", "MX", "LK", "Liza Koekkoek", "Koekkoek", "Koekkoek Design", entre otros.



Es importante que el Cliente sepa que al ligar las leyes en los materiales, puede haber metales como el zinc, cadmio, cobre, paladio, níquel, que son parte fundamental para ligar los metales (hacer la combinación); es por eso que LIZA KOEKKOEK JEWELRY no se hace responsable por alergias conocidas o sin conocer por el uso de los materiales anteriormente descritos.

En cuestión de otros materiales utilizados en LIZA KOEKKOEK JEWELRY, como las piedras o gemas; estas son de origen natural. Estas pueden variar en color, forma y medida levemente debido a las características de estas o debido a las fotografías pueden variar un poco a la realidad.

Todas las piezas con piedra(s), recibirán un certificado o tarjeta descriptiva por parte de LIZA KOEKKOEK JEWELRY con todas las características de la pieza y de la(s) piedra(s). Es responsabilidad del cliente el cuidado de este documento por si se llegara a presentar cualquier duda o aclaración en el futuro.

LIZA KOEKKOEK JEWELRY ofrece y utiliza también piedras sintéticas y/o de laboratorio. Esto siempre se notificará en el sitio web y a los clientes que estén interesados en adquirir alguna pieza con este tipo de piedras. El uso de este tipo de piedras de Laboratorio (Diamantes o gemas de color) estará marcado siempre en el certificado o tarjeta descriptiva otorgada. LIZA KOEKKOEK JEWELRY nunca hará uso y comercializará piedras sintéticas o de laboratorio y hacerlas pasar por piedras naturales. El Cliente siempre será notificado de esto o se hará uso de estas, en dado caso de que el cliente lo requiera.

Para piezas con baño de chapa o baño de plata y/o oro, LIZA KOEKKOEK JEWELRY no se hace responsable por el desgaste de estos, ya que debido a que es un recubrimiento superficial, varios factores pueden afectar esta característica.

En dado caso que el cliente requiera un re-bañado de chapa, este tendrá un costo extra.



MANTENIMIENTO GENERAL

Todas las piezas de joyería en LIZA KOEKKOEK JEWELRY gozan de 1 (un) mantenimiento general gratis al año, desde el momento de compra hasta 5 años a partir de la fecha de compra, para que el cliente sienta la tranquilidad de mantener sus piezas en las mejores condiciones a través del paso de los años.

Este tipo de mantenimiento ofertado cuenta únicamente con los siguientes servicios:

- Limpieza de la pieza
- Pulido a máquina
- 1x (un) "platinado" de la pieza (solo para piezas fabricadas con este terminado originalmente, como por ejemplo piezas fabricadas en oro blanco)
- Revisión general.

Al transcurrir el periodo de 5 años de comprar la pieza, el mantenimiento general tendrá un costo extra que deberán ser cubiertos por el Cliente si desea este servicio.

El tiempo de entrega por este tipo de mantenimiento es de 1-3 semanas más el tiempo de envío. En dado caso, que al revisar la pieza de joyería, requiera una reparación especial, esto se comunicará directamente con el cliente, para que acepte o rechace que trabajemos en la pieza en ese aspecto.

LIZA KOEKKOEK JEWELRY recomienda al Cliente checar los servicios gratis ofertados únicamente en el 1er año de garantía, para que el cliente sea consciente de los cobros extras que pudieran suscitarse a partir del 1er año de compra, después de que se haya vencido la garantía.



MANTENIMIENTO ESPECIAL

Las piezas de joyería en LIZA KOEKKOEK JEWELRY que requieran una reparación especial, tienen un cobro extra. Si se envía la pieza de joyería para su mantenimiento general, LIZA KOEKKOEK JEWELRY se comunicará directamente con el cliente para la cotización de este trabajo. Este tipo de mantenimiento tiene una duración de 4 semanas a partir de recibir la pieza. El Cliente deberá tomar en cuenta los tiempos de envío como extras. Es responsabilidad del cliente rechazar o aceptar dicha cotización. En caso de que se rechace el trabajo de mantenimiento especial, no nos hacemos responsables por cualquier hecho ocurrido a la pieza. En caso de aceptar las reparaciones especiales, estas tienen un tiempo de garantía de 3 meses. En caso de que LIZA KOEKKOEK JEWELRY, se de cuenta del mal uso con / sin dolo de la pieza por parte del cliente, LIZA KOEKKOEK JEWELRY se abstendrá de respetar la garantía por mantenimiento especial dentro del tiempo de 3 meses. Las reparaciones especiales son: ajuste o reemplazo de piedras sueltas, cambio de acabado o piedras, cambios en el grabado láser, ajuste de tallas después del 1er ajuste de medida gratis a partir de la compra (Ve al apartado de ajuste de tallas), reparación o ajuste en los tips de las monturas, entre otros. Los tiempos de entrega de este tipo de reparación es de 4 semanas más el tiempo de envío.

Entre los servicios por Mantenimiento especial se incluyen:

- Re-tips de uñas y/o granos (apretando de nuevo las piedras)
- Re-ajuste de talla de anillos
- Ajuste de largo de cadenas y/o pulseras
- Reemplazo de piedras por caídas / perdidas o piedras nuevas
- (Re)Grabado láser
- Platinizado de piezas de Plata u Oro Blanco
- Chapado de piezas de bisutería
- Modificaciones a la montura de la pieza (sin cambio de diseño)
- Mantenimiento general a partir de los 5 años de compra
- entre otros



DATOS DE ENVÍO PARA MANTENIMIENTO

Los envíos para mantenimiento general y especial para las piezas de LIZA KOEKKOEK JEWELRY, van a cuenta del cliente. Estos son los gastos de envío para enviar la(s) pieza(s) hacia el domicilio de LIZA KOEKKOEK JEWELRY y los gastos de envío hacia el domicilio del cliente. No nos hacemos por pérdidas, daños, entre otros, a partir de la entrega en la pieza en la paquetería de envíos.

Los tiempos de entrega para mantenimiento general es de 1-3 semanas para LIZA KOEKKOEK JEWELRY + tiempo de envío. Los tiempos de entrega para MANTENIMIENTO ESPECIAL es de 4 semanas + tiempo de envío. Dependiendo de las necesidades de la pieza, pueden variar dependiendo de esto. En estos casos, LIZA KOEKKOEK JEWELRY, informará al Cliente sobre los retrasos que pudieran llegar a requerirse.

El cliente es responsable del envío de la pieza a través de UPS o Fedex. Es importante declarar el valor real de la pieza (con recibo) para poder asegurar el envío y que las empresas de paquetería anteriormente mencionadas respondan en caso de algún inconveniente. No nos hacemos responsables por pérdidas, mal manejo de envío y problemas de compensación por pérdidas o inconvenientes con y por parte de la paquetería. No nos hacemos responsables por envíos a domicilios incorrectos, si el cliente cometió el error de brindar ese domicilio. El pago de los envíos hacia LIZA KOEKKOEK JEWELRY y hacia el domicilio indicado por el cliente son a cuenta del cliente.

Datos de envío fuera de Guadalajara:

Liza Mia Josepha Koekkoek Nuño

Avenida Tonalá #265-B, colonia La Cabaña, Tonalá, Jalisco, México. C.P 45400
Favor de contactar primero a LIZA KOEKKOEK JEWELRY a través de nuestro whatsapp +523322574268 o info@lizakoekkoek.com para coordinar tu envío.

Entrega en Guadalajara:

Si se encuentra en ZMG, deberá el cliente traer por sí mismo, la pieza a mantenimiento. Agendar por previa cita para poder atenderte. A la llegada del cliente, examinaremos la pieza, y en caso de que requiera un mantenimiento especial, se le podrá realizar una cotización en el momento.

Agenda previamente tu visita a través de nuestro whatsapp +523322574268 o info@lizakoekkoek.com



DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y CAMBIOS

En LIZA KOEKKOEK JEWELRY, todas las ventas son finales y no se hacen devoluciones en dinero, a menos que la pieza no haya sido entregada o fabricada bajo pedido. El Cliente tiene hasta 24 horas posteriores a la compra de su producto para pedir un reembolso en dinero y cancelar su pedido.

Si el producto ha sido recibido y/o entregado y no es lo que el Cliente esperaba, dentro de un periodo de 5 días naturales a partir de la fecha de haber recibido el paquete o entregado la pieza, el Cliente deberá notificar a LIZA KOEKKOEK JEWELRY, y a cambio se realizará un ajuste en el terminado de la pieza o un cambio por una pieza nueva. No se hacen cambios para fabricar piezas personalizadas.

El cambio para obtener una pieza nueva no aplica para piezas personalizadas o fabricadas bajo pedido. El cliente deberá cambiar su pieza por una pieza en existencia. Si en dado caso el cliente no desea ninguna pieza nueva, el monto pagado se reembolsará en crédito en LIZA KOEKKOEK JEWELRY y, con este podrá obtener por el mismo monto, otro(s) producto(s) dentro de un periodo de 1 año a partir de la devolución.

En LIZA KOEKKOEK JEWELRY solamente hacemos cambios por defectos de fabricación. Los cambios podrán ser a través de la reparación de la pieza (que cubre la garantía de compra) y/o el cambio por otra pieza.

Es responsabilidad del cliente contactar a LIZA KOEKKOEK JEWELRY hasta dentro de 3 días hábiles para los cambios. El cliente puede comunicarse a través del whatsapp +523322574268, info@lizakoekkoek.com o acudir personalmente a las instalaciones de LIZA KOEKKOEK JEWELRY (bajo previa cita). Nuestro horario de servicio al cliente es de Lunes a Viernes de 11:00 a 17:00 y sábados de 10:00 a 14:00



TERMINOS Y CONDICIONES - AVISO DE PRIVACIDAD

Consulte los Términos y Condiciones de LIZA KOEKKOEK JEWELRY, escaneado el siguiente código QR con su teléfono:



Consulte el Aviso de Privacidad de LIZA KOEKKOEK JEWELRY, escaneado el siguiente código QR con su teléfono:




Consulte las Políticas de la Empresa de LIZA KOEKKOEK JEWELRY, escaneado el siguiente código QR con su teléfono:






CONTACTO



 Avenida Tonalá 265-B,
colonia La Cabaña, Tonalá,
Jalisco, MX CP 45400

 +52 3322574268

 info@lizakoekkoek.com

 [@lizakoekkoekjewelry](https://www.instagram.com/lizakoekkoekjewelry)

 Liza Koekkoek Jewellery

www.lizakoekkoek.com

