



Políticas de la Tienda Astralcreaciones

Cuidado de la Joyería

La joyería de Astralcreaciones son piezas delicadas y deben tratarse con cuidado, cada una está hecha a mano por maestros artesanos mexicanos. Al salir de nuestra tienda cada pieza pasa por un control de calidad asegurándonos de su limpieza y en perfecto estado. Es recomendable cuidar las piezas de joyería al no jalarlas, no dejarlas caer al suelo, no recibir golpes bruscos, no rociar con perfume, ni sumergir en líquidos abrasivos. Es recomendable guardar cada pieza de joyería en una bolsa hermética para asegurar un poco más su brillo, sin embargo, es frecuente que la plata llegue a oscurecerse al estar en contacto con el medio ambiente ya que la oxidación es un proceso natural.

Envíos

Nuestros precios incluyen el envío a cualquier parte de México. Los paquetes se gestionan a través de **Fedex** y el tiempo de entrega es de 4 a 9 días hábiles posteriores a la aprobación de tu pago. Recibirás un correo para confirmar que el pago ha sido procesado (dependerá de la forma de pago que hayas empleado, pero puede aprobarse inmediatamente o tardar hasta 48 h) y posteriormente otro, con tu número de guía para el rastreo de tu paquete.

Deberás proporcionar una dirección válida, localizable dentro de la República Mexicana para la entrega del pedido; en caso de que el domicilio no sea encontrado por la empresa de paquetería, cualquier otro costo adicional será a cargo del cliente. No hacemos envíos a apartados postales.

El envío de la pieza de joyería se realizará después de haber recibido el pago total de la misma más el costo de envío. El costo de envío es de **\$160** pesos por 1 kg de peso en la

Ciudad de México y zona conurbada y de \$165 en el interior de la República Mexicana.

Si tienes alguna duda, comentario o requieres información adicional, escríbenos un mensaje por Facebook o por correo a info@astralcreaciones.com.mx y con gusto te atenderemos.

Formas de pago y facturación

Para facilitar tu compra, te ofrecemos distintas opciones para realizar tu pago. Elige entre hacer el pago directamente aquí en la tienda en línea, con tu cuenta o tarjetas bancarias de crédito o débito o bien, mediante depósito en bancos, Oxxo o transferencias electrónicas y Paypal.

Todos los pagos con Tarjeta de crédito o débito son procesados por la plataforma Stripe, por lo que tus compras están respaldadas hasta que recibes tu pedido.

Facturación

Solicita tu factura dentro de las 48 horas posteriores a tu compra. Deberás mandarnos a info@astralcreaciones.com.mx la siguiente información:

- Nombre o Razón social
- RFC
- Uso del cfdi
- Número de tu pedido
- Fecha de compra

Garantía, cancelaciones, devoluciones y cambios

Garantía

Astralcreaciones garantiza la calidad de manufactura y autenticidad de los metales usados en la joyería de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-033-SCFI-1994 Información comercial-Alhajas o artículos de oro, plata, platino y paladio, así como de las piedras u otros materiales utilizados.

Nuestros productos cuentan con garantía de 90 días sobre defectos de fabricación. Ello incluye que la pieza se rompa, dañe, fisure o maltrate sin razón aparente. Por ello, la garantía queda sin efecto si la pieza ha sido reparada, sea notorio que no se le diera un uso normal de ornamento personal exclusivamente, o que haya sido sometida a químicos como la sosa cáustica o cualesquiera otros, para su limpieza.

Asimismo se excluyen de esta garantía las diferencias que puedas encontrar con respecto a las imágenes del producto mostrado en la página Web o nuestras redes sociales, ya que los colores y texturas pueden variar en los diferentes dispositivos. También pudiera haber variación de una pieza a otra del mismo producto ya que, al ser joyería artesanal hecha a mano, ninguna pieza es idéntica a la otra, lo cual no puede considerarse defecto. En estos casos, no es procedente la garantía a menos que el producto recibido presente una deformación o se haya enviado un producto totalmente diferente al adquirido.

Si necesitas hacer válida la garantía, en el transcurso de los 90 días posteriores a la compra, remite un correo a info@astralcreaciones.com. En tu mensaje menciona el número de pedido y adjunta la fotografía y la descripción del defecto en cuestión y en caso de ser procedente, en un plazo no mayor a 15 días te será sustituido el producto por otro igual o similar en características y precio. En caso de requerirse, la pieza dañada que se sustituirá deberá ser devuelta a Astralcreacione, lo cual se te indicará de manera previa y se acordarán las formas y mecanismos para la devolución.

Es política de Astralcreaciones tener disponibilidad de los productos anunciados; sin embargo, si alguno no estuviera disponible temporalmente, éste no puede ser vendido en el sitio Web o puede mostrarse como agotado; en tal caso no se podrá comprar ese artículo en particular. Es posible que un artículo que hayas pedido esté realmente agotado debido a una situación excepcional y no esté disponible de inmediato. En estos casos, la orden será cancelada y nos comunicaremos contigo para reprogramar tu orden.

Cancelaciones

El cliente podrá cancelar un pedido siempre y cuando el paquete no haya salido de nuestros almacenes, lo cual sucede normalmente en un plazo aproximado de 24 horas.

Para cancelar tu pedido, remite un correo a **info@astralcreaciones.com.mx** indicando el número de pedido y solicitando la devolución de tu dinero con abono a la cuenta bancaria desde la cual haya sido realizada la compra o bien, cualquiera otra indicada por el propio cliente, siempre y cuando se encuentre a su nombre. Esta devolución se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. No se harán reembolsos en efectivo.

Cuando Astralcreaciones requiera documentación adicional para confirmar la autenticidad de una transacción derivada de una orden de compra, para hacerla llegar tienes un plazo de 36 horas a partir de la fecha y hora de la compra. En caso de que no recibas la información requerida o que Astralcreaciones no hubiere podido confirmar la autenticidad de la transacción, la orden quedará cancelada.

Devoluciones y cambios

En caso de que quieras devolver los productos adquiridos, es decir que hayan transcurrido las 24 horas de cancelación, que el envío ya se hubiere efectuado o incluso, ya hayas recibido tu pedido, Astralcreaciones clasificará esta situación como "devolución". Para esta modalidad tienes un máximo de 14 días posteriores a la recepción del paquete.

Deberás remitir un correo a **info@astralcreaciones.com.mx**, señalando el número de pedido e indicando tu intención de efectuar la devolución, **el cual contestaremos en un lapso máximo de 48 horas**. Hay que tomar en cuenta que para que sea aceptada, el producto deberá estar en perfecto estado y remitirse completo (producto, accesorios y empaque) al domicilio de Astralcreaciones. Los gastos derivados de esta devolución correrán a cargo del comprador.

Una vez recibido el paquete en las condiciones indicadas, procederemos a efectuar el depósito de tu dinero en la cuenta bancaria desde la cual haya sido realizada la compra o bien, cualquiera otra indicada por el propio cliente, siempre y cuando se encuentre a su nombre. No se harán reembolsos en efectivo. Si se tratase de cambio del producto, no se le realizará el depósito, sino que se le enviarán los nuevos productos seleccionados.

- NO HAY CAMBIOS NI DEVOLUCIONES EN ARTÍCULOS EN REBAJA.

Métodos de Pago

Tarjetas de Crédito o Débito

PAYPAL

Transferencia interbancaria

Depósitos en efectivo en Oxxo