

POLITICA DE ENVIOS Todo pedido se procesa después de completado el pago. Todo pedido que se solicite a través de mensajería privada será entregado en un plazo de 1 a 3 días hábiles posterior al pago, en caso de transferencia no realizada en tiempo real deberá verse reflejado el pago para proceder con el despacho. Se consideran días hábiles los días laborables de lunes a viernes. Los pedidos dentro del GAM serán enviados a través de mensajería privada. Los pedidos fuera del GAM serán enviados a través de Correos de Costa Rica. Los pedidos a través de mensajería privada son enviados de Lunes a Viernes y serán entregados en un horario de 8am a 5pm. según las ruta establecida por la empresa de mensajería externa a Rosa Morena. Los pedidos a través de Correos de Costa Rica son enviados los días martes y viernes de cada semana sin incluir días feriados. El tiempo que tarda Correos de Costa Rica en entregar es aproximadamente de 24 a 48 hrs, cualquier atraso como empresa ajena a la nuestra va a depender de sus propias políticas de servicio. Si tu pedido no ha sido entregado dentro del plazo dado, ponte en contacto con nuestro Equipo de Servicio al Cliente, que se encargará de ayudarte. El costo de envío tiene un costo de 2500 ya sea mediante correos de CR o mensajería privada. El costo de envío para Cartago Centro y alrededores cercanos será de 1500. El costo en caso de cualquier modificación deberá ser asumido por el cliente, y deberá cancelar ida y vuelta. Se deberá indicar en el momento de la compra dirección y datos exactos según se le soliciten. Además deberá dejar autorizada a una segunda persona en su lugar si la misma no se encuentra en el momento de la entrega.. Si la mensajería privada o Correos de CR en el momento de realizar la entrega, el cliente no respondiera ni pudiera ser localizado ,pasado un plazo el mensajero deberá retirarse y el cliente deberá asumir el pago de una segunda entrega. Si existiera un cambio de direcciones después de despachado el paquete el cliente deberá asumir nuevamente el costo de envío por los cambios que la empresa de mensajería deba realizar para poder incluirlo en una nueva ruta el día posterior al cambio. En caso de los clientes que eligen recoger en nuestro taller ubicado en Cartago podrán hacerlo únicamente en el horario indicado de L- V de 10:00am a 3:00pm sin excepción. Debido al COVID-19 los tiempos de entrega podrían ocasionalmente verse afectados. En temporada de venta alta, como San Valentín, SALE Days, Día de la Madre, Black Friday y Navidad, el plazo de 1 a 3 días podría ampliarse hasta a 5 días hábiles. Los precios establecidos en nuestra página web no incluyen envío, este se cobrará automáticamente en el momento del pago **POLÍTICAS DE**

GARANTÍA Todos nuestros productos tienen un mes de garantía desde el día en que se genera su factura. Pasado el tiempo de 30 días si necesita realizar una reparación deberá enviarlo a nuestro taller ubicado en Cartago y los gastos de envío corren por parte del cliente. Deberá presentar la factura para hacer valer la garantía en caso de no tener la factura se perderá la garantía. La garantía cubre defectos de fabrica, en ningún caso por mal uso del producto o por el mal cuidado de las piezas. No son causales de garantía cambios de color en metales, materiales que demuestren fricción o roce de piedras, piezas de nácar, de vidrio o cristales quebrados, raspados o rayados por mal uso de las mismas. Todas las reparaciones tardan de 5- 10 días hábiles. En nuestros metales aseguramos la calidad de los mismos y brindamos una guía de cuidados y almacenaje de las piezas por lo que cambio de color en las piezas no lo cubre la garantía. En caso que no sigas los cuidados tu pieza se podrá dañar y no es cubierta por garantía. Puedes revisar en nuestra página web el detalle de los cuidados que necesitan tus piezas en la sección: Cuidados de tus joyas.

POLÍTICAS SOBRE APARTADOS Los Apartados cuentan con 30 días naturales desde el momento de la compra para ser retirados. Posterior a los 30 días la empresa se comunicaría con el cliente por el medio en que se realizó la compra, en caso de no recibir respuesta se procederá a sacarlo del sistema. No se realiza devolución de dinero por apartados vencidos. Los gastos de envío en los apartados corren por cuenta del cliente. Mercadería en descuento no aplica para apartados.

POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN No se aceptan cambios que no sean por garantía. Si se aceptan realizar ajustes en tamaños de las piezas (mientras estas lo permitan) después de la compra, este servicio no tiene costo adicional. Los gastos de envíos por cambios, reparación o garantía corren por cuenta del cliente. El paquete deberá ser enviado a nuestro taller ubicado en Cartago. Productos en descuento o promoción no se cambian. No realizamos devolución de dinero. Los cambios se deben de realizar dentro de los primeros 5 días posteriores a la compra. Debe de presentar la prenda con su respectiva factura, paquetería y en perfecto estado. No se hacen ajustes en prendas ya usadas.

POLITICAS DE GIFT CARDS Puedes adquirir las gift cards en nuestra tienda en línea, o puntos de venta. Esta no incluye el monto de envío. Tendrá una validez máxima de 30 días naturales para hacer efectiva su compra.

POLÍTICA NOTA DE CRÉDITO La nota de crédito se extiende en caso de devolución o reembolso en ocasiones específicas únicamente y a discreción de la propietaria de Rosa Morena, tiene un tiempo de expiración de 2 meses a partir del día que se emite. Políticas de entrega de producto incorrecto o defectuoso Si has recibido un artículo incorrecto/defectuoso, te pedimos disculpas. Ponte en contacto de inmediato con el Equipo de Servicio al Cliente a través de nuestro whatsapp (7194-2413) Si en el pedido consta que el paquete debería contener un artículo que no está, ponte en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente indícanos el número de pedido y el producto o el nombre del artículo que querías y realizaremos las investigaciones oportunas. Normalmente podremos enviarte el artículo que faltaba, pero si se diera el caso extraordinario de que no fuera posible, procederemos rápidamente a extenderte una nota de crédito por el importe que hubieras pagado por él.

INFORMACIÓN IMPORTANTE Horario de Atención por Whatsapp y Redes Sociales : Lunes a Viernes de 10am a 5pm.

