

Devoluciones y cambios

En nuestro departamento de atención al cliente disponemos de un servicio postventa para solucionar cualquier problema con nuestros artículos o envíos. Si por cualquier motivo no queda totalmente satisfecho con su compra, tiene un plazo de 15 días para devolverlo o de 30 días para cambiarlo, desde la fecha de entrega del artículo.

Para proceder al cambio o devolución del artículo, podrá acercarse a alguna de nuestras tiendas en España y Portugal, puede consultar el directorio haciendo clic en el siguiente enlace [link](#).

No está permitida la realización de cambios a través de la tienda online, tendrá que proceder a la devolución del artículo y a la realización de una nueva compra online. Podrá tramitar la devolución haciéndonos llegar el artículo hasta nuestras instalaciones por agencia, corriendo el cliente con los gastos.

Para proceder a tramitar el cambio o devolución, tendrá que hacernos llegar el producto y sus accesorios en perfectas condiciones y en su embalaje original, incluyendo el ticket de compra, garantías, etiquetas e instrucciones en caso de tenerlas.

No se admitirán cambios o devoluciones de artículos grabados, personalizados o pedidos a número especiales, como alianzas de boda.

Es muy importante que los artículos de cambio o devolución estén perfectamente embalados. En caso de daños producidos por un embalaje inapropiado, no admitiremos la devolución.

Una vez recibamos la mercancía en nuestros almacenes y comprobemos su estado, JOYERIA CASTILLA admitirá la devolución del artículo procediendo al reintegro del importe. Utilizaremos el mismo procedimiento de pago elegido por el cliente al hacer la compra.