



# RUBÍ

RELOJERÍA & JOYERÍA

---

## TIENDA · AYUDA · RUBÍ

Información, políticas de compra y atención al cliente

Última actualización: agosto de 2026

## CONTENIDO

# Guía de información al cliente

*Todo lo que necesitas conocer antes, durante y después de tu compra en Rubí.*

|                                                                |                                                             |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Tienda</b><br>Relojería · Joyería · Novedades · Promociones | <b>Ayuda</b><br>Envíos · Garantía · Devoluciones · Contacto |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

|                                                                |                                            |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Rubí</b><br>Nuestra historia · Atelier · Prensa · Boutiques | <b>Atención</b><br>8:00 a. m. a 6:00 p. m. |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|

**CANALES OFICIALES**

Relojería y Joyería Rubí · relojeriayjoyeriarubi@gmail.com · WhatsApp 316 143 4909 · Cra. 28 #30-5, Girón, Santander.

# Relojería

*Piezas originales seleccionadas para acompañar el tiempo con precisión, identidad y respaldo.*

En Rubí reunimos relojes de marcas con propuestas distintas, desde relojería de tradición hasta diseños contemporáneos vinculados con moda y estilo. La disponibilidad de referencias, colores, tamaños y colecciones se actualiza de acuerdo con el inventario vigente.

| Relojería                                                                                                            | Relojería Fashion                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tissot y Seiko: precisión, trayectoria, diseño y una propuesta orientada a quienes valoran la construcción relojera. | Guess, Nautica y Swatch: relojes donde el diseño también funciona como expresión personal y parte del estilo cotidiano. |

## Condiciones de compra

- Los productos se comercializan como originales y nuevos, salvo que la ficha indique expresamente una condición diferente.
- Cada ficha informa las características disponibles de la referencia y su condición de inventario.
- La unidad queda asignada al pedido una vez el pago ha sido aprobado y la compra ha sido confirmada.
- Si una referencia presenta una indisponibilidad excepcional después de la compra, Rubí informará al cliente y gestionará la solución aplicable conforme a la ley.

### IMÁGENES DE PRODUCTO

Las fotografías buscan representar fielmente cada pieza. La percepción de color, brillo o reflejos puede variar ligeramente según la pantalla y la iluminación sin modificar las características esenciales de la referencia.

# Joyería · Próximamente

---

*Estamos preparando un nuevo universo dentro de Rubí.*

La sección de joyería se encuentra en preparación. Estamos trabajando en una selección de piezas bajo criterios de diseño, calidad, presentación y respaldo, manteniendo la misma experiencia de compra que caracteriza a Rubí.

## PRÓXIMAMENTE

*Nuevas historias para llevar.*

Mientras la colección no se encuentre habilitada para compra, las imágenes editoriales de esta sección tendrán carácter ilustrativo y de expectativa de lanzamiento.

# Novedades

---

*Lo nuevo en Rubí, reunido en un solo lugar.*

Novedades presenta las referencias incorporadas recientemente al catálogo, reposiciones destacadas, nuevas colecciones y lanzamientos que por su disponibilidad o interés reciben una presentación especial.

- La condición de “nuevo” es editorial y puede variar con el tiempo.
- La publicación de una referencia no garantiza disponibilidad permanente.
- Los precios y existencias válidos son los mostrados al momento de completar la compra.
- Algunas novedades pueden ingresar en cantidades limitadas o no tener fecha inmediata de reposición.

# Promociones

---

*Beneficios claros, condiciones visibles.*

Las promociones de Rubí pueden incluir descuentos directos, precios especiales, códigos promocionales, beneficios de envío, obsequios u otras condiciones temporales aplicables a referencias específicas.

- Cada promoción está sujeta a fechas, referencias, unidades y condiciones expresamente informadas.
- Salvo indicación expresa, los beneficios promocionales no son acumulables.
- Los códigos promocionales pueden estar limitados por vigencia, número de usos, canal, producto o monto mínimo de compra.
- La disponibilidad de productos en promoción depende del inventario real.
- Las compras en promoción conservan los derechos legales de garantía y protección al consumidor que resulten aplicables.
- El valor final del pedido, incluidos los costos de envío cuando correspondan, se informa antes del pago.

# Política de envíos

---

*Cobertura nacional sujeta a condiciones logísticas y disponibilidad del operador de transporte.*

Rubí realiza envíos a todo Colombia siempre que las condiciones de acceso, seguridad, movilidad y cobertura de la transportadora permitan la prestación del servicio. El costo del envío se informa antes del pago.

## Preparación y despacho

- El pedido entra a preparación una vez el pago ha sido validado.
- Rubí puede realizar verificaciones razonables de seguridad antes del despacho cuando la transacción requiera confirmación adicional.
- El mecanismo de seguimiento o número de guía se comparte cuando la transportadora lo habilita.
- El plazo estimado de entrega se informa durante el proceso de compra o en la confirmación del pedido.

## Datos de entrega

El cliente debe suministrar nombre, teléfono, ciudad, dirección y datos de entrega completos y correctos. Si un envío es devuelto por dirección errada, datos incompletos, ausencia reiterada del destinatario, imposibilidad de contacto o rechazo injustificado atribuible al comprador, un nuevo despacho podrá requerir el pago del costo logístico correspondiente.

## Situaciones que pueden afectar la entrega

Desastres naturales, bloqueos, cierres viales, alteraciones de orden público, restricciones de movilidad, emergencias, fuerza mayor, caso fortuito, eventos climáticos, interrupciones operativas o limitaciones de cobertura de la transportadora pueden afectar temporalmente los tiempos de entrega. Rubí informará las novedades conocidas y gestionará el pedido sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

## Recepción del paquete

- Se recomienda revisar que el empaque exterior no presente señales evidentes de apertura, ruptura o manipulación.
- Ante una novedad visible, es recomendable dejar constancia con la transportadora y conservar fotografías del empaque.
- Reportar una novedad de transporte de forma temprana facilita su trazabilidad y atención.
- La entrega puede ser recibida por el comprador o por una persona disponible o autorizada en la dirección indicada, de acuerdo con las condiciones del operador logístico.

# Política de garantía

---

*Respaldo sobre calidad, idoneidad y funcionamiento con un proceso técnico y trazable.*

Los productos comercializados por Rubí cuentan con la garantía que corresponda conforme a la ley y a las condiciones de la marca, productor, importador o proveedor. La vigencia específica se consulta en la ficha, certificado o documentación entregada con cada referencia.

## La garantía cubre

- Defectos de fabricación o fallas de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento amparadas durante la vigencia aplicable.
- La reparación gratuita cuando sea la solución procedente, incluidos los costos que legalmente correspondan.
- Cuando el bien no admita reparación o cuando se repita la falla en los términos previstos por la ley, las alternativas legales de reposición o devolución del dinero.

## Situaciones sujetas a evaluación técnica

- Golpes, caídas, deformaciones, rayones profundos o daños atribuibles a uso indebido.
- Ingreso de agua cuando se exceden las condiciones de resistencia informadas o no se observan las instrucciones de uso.
- Intervenciones, aperturas, modificaciones o reparaciones por terceros no autorizados cuando tengan relación con la falla reclamada.
- Incumplimiento de instrucciones de uso o mantenimiento cuando sea causa del daño.
- Fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero cuando se demuestre su relación con la falla.

## Cómo solicitar la garantía

1. Contactar a Rubí por correo o WhatsApp e informar la novedad presentada.
2. Indicar los datos que permitan identificar la compra y la referencia del producto.
3. Adjuntar fotografías o video cuando ayuden a una primera valoración.
4. Poner el producto a disposición de Rubí o del punto autorizado indicado para revisión técnica.
5. Conservar la constancia de la solicitud y cualquier número de radicado o seguimiento.

## AYUDA

# Devoluciones, cambios y retracto

*Condiciones claras para diferenciar una garantía, un cambio comercial y el derecho de retracto en compras a distancia.*

Rubí no acepta devoluciones o cambios por simple cambio de gusto, preferencia, color, tamaño o decisión del comprador salvo que una promoción o política comercial específica indique expresamente lo contrario.

## No se aceptan devoluciones cuando

- La solicitud corresponde únicamente a un cambio de gusto y no existe una política comercial vigente que autorice el cambio.
- El producto presenta uso, desgaste, golpes, rayones, alteraciones, intervención o daños atribuibles al comprador que impidan devolverlo en las mismas condiciones en que fue recibido.
- Faltan partes, accesorios, manuales, certificados, eslabones, estuche u otros elementos recibidos que formen parte del producto o del pedido, cuando la devolución requiera restablecer la operación a su estado original.
- El producto fue personalizado, grabado o confeccionado conforme a especificaciones del cliente y el caso se encuentra dentro de una excepción legal al retracto.

### ANTES DE ENVIAR UNA DEVOLUCIÓN

Solicita primero las instrucciones de envío por los canales oficiales de Rubí. Esto permite identificar correctamente el pedido y evitar envíos a direcciones no habilitadas para recepción.

# Reversión de pagos electrónicos

---

*Mecanismo aplicable a situaciones específicas definidas por la legislación de comercio electrónico.*

Cuando una compra se haya pagado mediante tarjeta, PSE u otro instrumento de pago electrónico, el consumidor puede solicitar la reversión del pago en los eventos previstos por la ley, como fraude, operación no solicitada, no recepción del producto, entrega de un producto diferente o producto defectuoso.

La reversión del pago es diferente del retracto y de la garantía. Cada solicitud se tramita de acuerdo con los hechos del caso y los requisitos legales aplicables.

## AYUDA

# Contacto

*Acompañamiento antes y después de tu compra.*

Para consultas de producto, estado de pedidos, garantía, devoluciones, retracto, atención posventa, prensa o colaboraciones, utiliza los canales oficiales de Rubí.

|                         |                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre comercial</b> | Relojería y Joyería Rubí                                          |
| <b>Correo</b>           | relojeriayjoyeriarubi@gmail.com                                   |
| <b>WhatsApp</b>         | 316 143 4909                                                      |
| <b>Dirección</b>        | Cra. 28 #30-5, Girón, Santander                                   |
| <b>Horario</b>          | 8:00 a. m. a 6:00 p. m.                                           |
| <b>Sitio web</b>        | <a href="https://rubi-joyeria.com/">https://rubi-joyeria.com/</a> |

## Para agilizar la atención

- Nombre de la persona que realizó la compra.
- Número de pedido o referencia de la transacción, si está disponible.
- Producto y referencia.
- Descripción concreta de la solicitud.
- Fotografías o videos cuando exista una novedad física.
- Dirección y teléfono actualizados si la solicitud implica recolección o entrega.

### SEGURIDAD

Rubí nunca solicitará contraseñas, claves dinámicas, códigos de autenticación ni datos completos de tarjetas a través de mensajería.

# Nuestra historia

---

*Una marca construida alrededor del tiempo, la selección y el acompañamiento.*

Relojería y Joyería Rubí nace con la intención de acercar piezas originales y seleccionadas a clientes que buscan algo más que un accesorio. Nuestra propuesta reúne relojería de tradición y relojería fashion dentro de una experiencia basada en asesoría, respaldo y presentación.

Creemos que un reloj puede acompañar decisiones, celebraciones, logros y etapas personales. Por eso, cada referencia que entra a Rubí se presenta como parte de una historia que continúa en la muñeca de quien la elige.

La relojería es nuestro punto de partida y la joyería será el siguiente capítulo, actualmente en preparación.

# Atelier

---

*Asesoría personalizada para elegir, presentar y cuidar cada pieza.*

El Atelier Rubí representa nuestra forma de acompañar la compra. Es un espacio de orientación para comparar referencias, entender tamaños, materiales, funciones, estilos y opciones de presentación.

- Asesoría para elegir reloj según estilo, uso, tamaño y presupuesto.
- Orientación sobre funciones, materiales y resistencia al agua de cada referencia.
- Ajuste de brazalete cuando el producto y la disponibilidad del servicio lo permitan.
- Empaque para regalo y preparación de detalles especiales.
- Gestión de pedidos o referencias especiales, sujeta a disponibilidad y confirmación previa.
- Orientación posventa y canalización de solicitudes de garantía.

# Prensa y colaboraciones

---

*Información para medios, creadores, alianzas y proyectos editoriales.*

Rubí está disponible para conversaciones con medios de comunicación, creadores de contenido, marcas, instituciones y aliados que compartan afinidad con los universos de relojería, diseño, estilo y experiencias de regalo.

- Información institucional de Rubí.
- Entrevistas y contenidos editoriales.
- Alianzas de marca y colaboraciones.
- Propuestas para eventos o activaciones.
- Producción o préstamo de material visual, sujeto a disponibilidad y acuerdo previo.

## CONTACTO DE PRENSA

relojeriayjoyeriarubi@gmail.com · Asunto sugerido: PRENSA / COLABORACIÓN

## Boutiques · Próximamente

---

*Estamos preparando nuevos espacios para vivir la experiencia Rubí.*

Mientras nuestros espacios físicos se encuentran en desarrollo, puedes comprar en línea y recibir asesoría personalizada a través de nuestros canales oficiales.

# PRÓXIMAMENTE

*Nuevos espacios. La misma atención Rubí.*

# Condiciones de publicación y vigencia

*Estas políticas se aplican a las compras realizadas a través de los canales de Rubí y se interpretan conforme a la legislación colombiana vigente.*

Relojería y Joyería Rubí puede actualizar estas políticas cuando cambien sus procesos, servicios, operadores logísticos o disposiciones legales. La versión aplicable a una compra será la que se encuentre publicada y disponible para consulta en el momento de la transacción, sin perjuicio de los derechos adquiridos por el consumidor.

El cliente podrá consultar, imprimir o descargar estas condiciones desde el sitio web. Para cualquier inquietud puede comunicarse al correo [relojeriayjoyeriarubi@gmail.com](mailto:relojeriayjoyeriarubi@gmail.com) o al WhatsApp 316 143 4909.

## RELOJERÍA Y JOYERÍA RUBÍ

Cra. 28 #30-5, Girón, Santander · Atención de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. · <https://rubi-joyeria.com/>