

## **POLÍTICAS DESPACHOS E-COMMERCE LUCERNA S.A.S**

**1. Despachos nacionales:** Se realizan despachos a las cabeceras municipales del territorio colombiano a través de transportadoras de carga terrestre (y sus correspondientes convenios para despacho aéreo, marítimo o fluvial en las poblaciones que lo requieran), con la garantía de seguridad, cobertura y calidad en el servicio, para que la compra llegue a su destino.

**2. Despachos Internacionales:** Desde la página [www.lucerna.com.co](http://www.lucerna.com.co), te invitamos a realizar tus compras en Estados Unidos y Canadá a través de [www.amazon.com](http://www.amazon.com) o desde este link:

[https://www.amazon.com/s?k=lucerna&i=grocery&rh=p\\_85%3A2470955011%2Cp\\_76%3A1249146011%2Cp\\_6%3AA2F125SQDJFNK5&dc&language=es\\_US&mk\\_es\\_US=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&crd=L762GBFFN9W5&qid=1577739002&rnid=698480011&sprefix=LUCERNA%2Caps%2C201&ref=sr\\_nr\\_p\\_6\\_2](https://www.amazon.com/s?k=lucerna&i=grocery&rh=p_85%3A2470955011%2Cp_76%3A1249146011%2Cp_6%3AA2F125SQDJFNK5&dc&language=es_US&mk_es_US=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&crd=L762GBFFN9W5&qid=1577739002&rnid=698480011&sprefix=LUCERNA%2Caps%2C201&ref=sr_nr_p_6_2)

**3. Tiempos de entrega:** El tiempo de entrega de los productos después de confirmado el pago es de aproximadamente de 1 a 3 días hábiles para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Armenia y Manizales; de 2 a 5 días hábiles para el resto de las ciudades capitales y de 5 a 9 días hábiles para cabeceras municipales. Domingos y festivos no se realizan entregas.

- Si el pago es confirmado de lunes a viernes antes de la 1:00 pm, el primer día de entrega contará a partir del siguiente día hábil. Las compras confirmadas desde la 1:00 pm el tiempo de entrega contará a partir del segundo día posterior a la compra.

- Si el pago es confirmado en día sábado, domingo o día festivo, el tiempo de entrega contará a partir del segundo día hábil de la confirmación del pago.

- La promesa de entrega pactada por parte de LUCERNA comienza a partir de la aprobación del pedido, se notifica a través de correo electrónico, mensaje de texto o mensaje Whatsapp informando el avance ya ha sido entregado a la transportadora, un número de guía y link para seguimiento del pedido.

**4. Costos de envío:** Por compras iguales o superiores a \$300.000 el envío es gratuito, con excepción de los envíos hacia los departamentos de Amazonas, San Andrés y Providencia, Vaupés, Guainía, Vichada, Guaviare, Caquetá, Meta, Putumayo, Nariño, Cauca y Chocó.

El costo del envío en las compras inferiores a \$300.000, será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará automáticamente en el proceso de la compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de realizar el pago.

### **5. Más información:**

Comunícate con Lucerna a través de:

- Línea telefónica: (6) 3401432 opción: 1
- Teléfono celular: 320 889 99 93
- Correo electrónico a: [atencionalcliente@lucerna.com.co](mailto:atencionalcliente@lucerna.com.co)
- En nuestra página web: [www.lucerna.com.co](http://www.lucerna.com.co) en el formulario de 'Escríbenos'

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Sábado de 8:00 am a 12:00 pm