

PREGUNTAS FRECUENTES

¿CÓMO PUEDO COMUNICARME CON LUCERNA?

Si tiene dudas acerca del producto, la cobertura de domicilio y demás inquietudes solo sobre las compras online LUCERNA: **321 560 14 41** o escríbanos al correo mercadeo@LUCERNA.com.co

Horario de atención: Lunes a Sabado de 8:00 am a 6:00 p.m. y Domingos y festivos de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

LOS PRECIOS INCLUYEN IVA?

Sí, todos nuestros precios tienen el IVA ya incluido.

LOS PRECIOS INCLUYEN EL ENVÍO?

Sí, el precio del producto incluye el traslado a domicilio o a los diferentes puntos de venta LUCERNA.

CUÁLES SON LOS MEDIOS DE PAGO?

Puedes pagar con tarjetas débito y crédito MasterCard, Visa, Diners o American Express. Pagos en banco, en efectivo, transferencias interbancarias y TefíaPayu.

QUÉ POLÍTICAS DE SEGURIDAD TIENE LUCERNA PARA MIS DATOS DE TARJETAS DE CRÉDITO?

Desde nuestro E-commerce no capturamos, almacenamos ni transmitimos datos transaccionales. Para esto contamos con los servicios de Pay-U que es una plataforma de pagos certificada; que garantiza la seguridad de todas las transacciones por medio de software de encriptación, procedimientos de validación y medidas robustas de protección de datos. Por esto realizar los pagos en nuestro sitio web es seguro.

PUEDO HACER CAMBIOS A MI PEDIDO DESPUÉS DE REALIZADO?

En este caso debe comunicarse inmediatamente con nosotros y si el pedido aún no ha sido enviado le explicaremos el procedimiento a realizar. **321 560 14 41** o escríbanos al correo mercadeo@LUCERNA.com.co.

CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO A MI PEDIDO?

Puede comunicarse con nosotros al 321 560 14 41. Igual nos comunicaremos para establecer los horarios de entrega y las diferentes condiciones para llevar el domicilio en las diferentes zonas de cobertura o en los puntos de venta LUCERNA.

HASTA CUÁNDO PUEDO REALIZAR EL PEDIDO?

La promoción DÍA DE LA MADRE incluye 5 referencias de tortas con disponibilidad de compra desde el 18 de abril de 2019 a las 8:00 am hasta el 8 de mayo de 2019 a las 6:00 pm o hasta agotar existencias de tortas EDICIÓN ESPECIAL.

CUÁLES SON LAS FECHAS DE ENTREGA?

Las entregas de producto a domicilio se realizarán los días viernes, 10 y sábado, 11 de mayo de 2019 en los siguientes horarios: 7:00 am a 12:00 am – 1:00 pm a 7:00 pm y 12 de mayo de 2019

de 7:00 am a 1:00 pm en horarios estipulados por el cliente vía telefónica. Estos horarios dependen de la disponibilidad de la ruta y la cantidad de pedidos realizados para el día.

¿QUÉ PASA SI LLEGA EL PEDIDO Y NO ESTOY?

Si llegamos a entregar el pedido y no está; nos comunicaremos vía telefónica. Si no es posible, trasladaremos el producto al punto de venta LUCERNA más cercano donde el comprador debe trasladarse con la información de pago a reclamarlo.

¿PUEDO COMPRAR PRODUCTOS DESDE EL EXTERIOR PARA QUE SEAN ENTREGADOS EN COLOMBIA?

Sí. A través de LUCERNA.COM.CO nuestros clientes en el exterior pueden enviar desde cualquier parte del mundo nuestros productos a sus familiares o amigos en Colombia, en las ciudades destinadas para cada promoción. En el caso DÍA DE LA MADRE las entregas a domicilio de tortas sólo estarán disponibles los días 10, 11 y 12 de mayo en las áreas urbanas de las ciudades de Pereira Risaralda y Armenia Quindío. Existen zonas excluidas de entrega, el precio del domicilio está incluido en el valor de la compra, la hora de la entrega está sujeta a la ruta del domiciliario, según los pedidos recibidos).

¿ES POSIBLE QUE LA ENTREGA SEA SORPRESA?

Al momento de comunicarnos con usted para confirmar el pedido, puede establecer las condiciones de entrega.

¿PUEDO SOLICITAR QUE ENVIEN MI PEDIDO A CUALQUIER PARTE DE COLOMBIA?

En este momento, las tortas solo se entregarán en las ciudades de Pereira - Risaralda y Armenia - Quindío.

¿EN LUCERNA.COM.CO ENCUENTRO TODOS LOS PRODUCTOS DE LOS PUNTOS DE VENTA, Y VICEVERSA?

Los productos que publicamos en nuestro sitio web sólo están disponibles por este medio como una edición especial, en nuestros puntos de venta tenemos otras variedades de productos.

¿QUÉ PASA SI PAGO UN PRODUCTO Y EN EL MOMENTO DEL ENVÍO ÉSTE NO ESTÁ DISPONIBLE?

Los productos que promocionamos en nuestra tienda online son aquellos productos que siempre tenemos disponibilidad física para despacho.

Sin embargo, si por algún motivo no contamos con ese producto al momento específico de su compra, nos comunicaremos para resolver este inconveniente y pueda seleccionar un nuevo producto.

¿A QUÉ CIUDADES PUEDO ENVIAR MI PEDIDO?

Actualmente las tortas se despachan a: Armenia y Pereira.

Las áreas de cobertura de cada ciudad son:

Sectores domicilio Pereira: Centro, Boston, Jardín, Av Sur, El Poblado, Olímpica, Av 30 de Agosto, San Joaquín, Universidad Tecnológica.

Sectores domicilio Armenia: Centro, Las Américas, Arcadia, Granada, Estadio, Isabela, Avenida Bolívar, Avenida Centenario, Fundadores, Laureles, Los Profesionales, La Castellana, Proviteq y alrededores.

¿PUEDO ENVIAR UN PEDIDO A UNA DIRECCION DIFERENTE A LA QUE INGRESÉ EN MI REGISTRO?

Sí, al momento de realizar su pedido el sistema le pide primero los datos de facturación y después los datos de entrega, pueden ser los mismos datos o distinto el destinatario.

¿QUÉ PASA SI ESTOY AUSENTE EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA?

Si reside en un conjunto residencial, el domicilio se entregará en portería. De lo contrario, nos pondremos en contacto vía telefónica para coordinar la entrega.

En el caso que no sea posible comunicarnos, trasladaremos la torta al punto de venta LUCERNA más cercano a su residencia.