

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA ONLINE LUCERNA

IMPORTANTE

En PASTELERÍA LUCERNA S.A.S. queremos ofrecerle siempre una experiencia de compra memorable.

Para lograr nuestro objetivo requerimos algunos datos adicionales al momento de registrarse para poder conocerlo mejor y comunicarle sobre productos que pueden ser de su interés.

Lo invitamos que consulte nuestra Política de Protección de datos así como los Términos y Condiciones de compra, vigentes desde el día quince (15) de abril de 2019.

Se sugiere leer detenidamente estas condiciones antes de realizar pedidos de productos en la tienda online de PASTELERÍA LUCERNA S.A.S..

Este documento describe los términos y condiciones de compra online y las políticas de privacidad aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por PASTELERÍA LUCERNA S.A.S. dentro del sitio www.LUCERNA.com.co, y/u otros dominios (urls) relacionados en donde éstos Términos y Condiciones de compra online se encuentren. Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones de compra y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas y principios que rigen www.LUCERNA.com.co y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este Sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en la Colombia.

Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio entre los usuarios de este sitio y LUCERNA.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO www.LUCERNA.COM.CO Y/O LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad de PASTELERÍA LUCERNA S.A.S. así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como Usuario de [LUCERNA.com.co](http://www.LUCERNA.com.co) y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin.

Si el usuario hiciera uso del Sitio de LUCERNA, ello implicará la aceptación plena de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de PASTELERÍA LUCERNA S.A.S.. Por dicha utilización del sitio y/o sus servicios, el Usuario se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones de compra y de la Política de Privacidad.

NUESTROS PRODUCTOS

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 al 8 de mayo de 2019 a las 6:00 pm o antes si el stock de las unidades de tortas EDICIÓN ESPECIAL fuera agotado.

Los productos aquí ofertados sólo se compran por medio del sitio LUCERNA.com.co. No se podrán adquirir en los puntos de venta presenciales, al ser ediciones especiales para este canal no presencial, con condiciones, tamaños y diseños de edición especial.

Es posible que se produzcan variaciones pequeñas de color o variaciones menores en la forma y decoración en los productos como consecuencia de las técnicas artesanales de elaboración de los productos, los cuales son variación de moldes y las materias primas utilizadas para tal fin.

LUCERNA no se hace responsable de estas variaciones y desviaciones. Tenga en cuenta que nuestros productos no contienen conservantes adicionados lo que reduce su vida útil. Algunas de nuestras referencias requieren congelación.

COMPRA

Usted debe tener 18 años o más para comprar productos a través de nuestro Sitio Web.

Los pedidos que usted realice a través del Sitio Web de los productos ofrecidos por LUCERNA en dicho Sitio Web son únicamente una oferta para celebrar un contrato de venta. El contrato de venta sólo quedará efectivamente celebrado cuando este cancelado en su totalidad por cualquiera de los medios de pagos relacionados en la página web, y LUCERNA confirme por email el pedido.

Usted garantiza que la información que proporcione a LUCERNA en la solicitud o pedido es exacta y completa. LUCERNA no está obligada a aceptar un pedido. LUCERNA tendrá derecho en todo momento a verificar un pedido por anticipado o a rechazar un pedido sin necesidad de alegar razones. Si LUCERNA no confirma su pedido en el plazo de un día hábil, se considerará rechazado.

NUESTROS PRECIOS

Los precios de los productos incluyen el IVA y el costo de envío a domicilio o traslado a los diferentes puntos de venta LUCERNA. Los precios se expresan en pesos colombianos. LUCERNA se reserva el derecho de hacer cambios en los precios y el producto con anterioridad a un pedido realizado por usted. LUCERNA se reserva el derecho a cambiar, limitar o dar por terminadas ofertas especiales o promociones en cualquier momento.

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 al 8 de mayo de 2019 a las 6:00 pm o antes si el stock de las unidades de tortas EDICIÓN ESPECIAL fuera agotado.

MÉTODOS DE PAGO

Los métodos de pago disponibles en el sitio web LUCERNA son: Tarjetas de crédito, pago en bancos, transferencia interbancaria y efectivo.

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.

Si su pago es con tarjeta débito, la pasarela de pago de Pay-U se encarga de comunicarlo directamente con su banco a través de PSE, al pagar a través de este canal, está utilizando los procesos de seguridad de su propio banco quien es el que valida su clave principal y segunda clave si es del caso.

FACTURACION

Al realizar compras el sitio web LUCERNA.com.co, implícitamente el CLIENTE, ACEPTA de manera libre y voluntaria, recibir y pagar en las fechas de vencimiento respectivas, las facturas originadas por la compra de productos a PASTELERÍA LUCERNA S.A.S.

- El cliente acepta el envío de factura por correo electrónico y/o de manera física en el momento que se entrega el pedido
- Cada factura emitida por PASTELERÍA LUCERNA S.A.S, cumple con los requisitos establecidos por la DIAN, por lo cual ante cualquier reclamación aplica el mismo procedimiento de solución a Peticiones, Quejas y Reclamos.
- El cliente reconoce y acepta que es su responsabilidad contar con el servicio activo del e-mail reportado para este efecto.
- La aceptación de la factura, se entenderá con la notificación de recibido o leído del correo electrónico de remisión de la factura para todos los efectos legales.

ENTREGA

LUCERNA realizará la entrega del producto en dos modalidades: recogida en los diferentes puntos LUCERNA. O domicilio.

-Pereira: Calle 19 #6-43

-Centro comercial Unicentro Nivel C Local 41

-Armenia en la calle 20 # 14-49.

DOMICILIO: en la dirección suministrada por usted dentro del área de cobertura establecida por LUCERNA así: en la ciudad de Pereira las siguientes comunas (Centro, Boston, Jardín, El Poblado, Olímpica, San Joaquín, Sector Universidad Tecnológica de Pereira) y Armenia en los siguientes barrios: (Centro, Las Américas, Arcadia, Acacias, Granada, Estadio, Isabela, Avenida Bolívar, Avenida Centenario, Fundadores, Laureles, Los Profesionales, La Castellana, Proviteq y sus alrededores), los productos que se compren solicitando la entrega en direcciones fuera del área de cobertura establecida, se entregarán en el punto de venta LUCERNA más cercano: Pereira: Calle 19 #6-43, Centro comercial Unicentro Nivel C Local 41 y en Armenia en la calle 20 # 14-49.

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. Todas las entregas irán acompañadas de factura y se solicita un acuse de recibo. Estos horarios dependen de la disponibilidad de la ruta y la cantidad de pedidos realizados para el día.

Las entregas a domicilio solo serán de productos promoción DÍA DE LA MADRE por medio de la página web, no incluye productos tradicionales comercializados normalmente en nuestros puntos de venta. Y los pedidos se recibirán desde el 18 de abril de 2019 a las 8:00 am al 8 de mayo de 2019 a las 6:00 pm o hasta agotar inventario de las unidades de tortas EDICIÓN ESPECIAL.

Cada uno de los envíos individuales constituirá un contrato independiente. Si LUCERNA se retrasa en la entrega de un envío o uno de los envíos no le dará derecho a cancelar ningún otro envío.

Los periodos de entrega son indicativos y, por consiguiente, no se consideran fechas límite estrictas. El hecho de haber excedido un periodo de entrega no le dará ningún derecho de compensación. Para ello, deberá enviarse a LUCERNA una notificación de incumplimiento a fin de ser evaluada.

EN CASO DE DIFICULTADES EN LA ENTREGA

Si LUCERNA llega al domicilio de la entrega y no se encuentra la persona para recibirlo, se llamará al número de contacto y se dispondrá a esperar 5 minutos. Si no se logra comunicación con el interesado o no llega alguien al domicilio, se trasladará el producto al punto de venta LUCERNA más cercano: Pereira: Calle 19 #6-43, Centro comercial Unicentro Nivel C Local 41 y en Armenia en la calle 20 # 14-49 donde el comprador debe trasladarse con la información de pago a reclamarlo.

Si LUCERNA descubre antes de celebrar el contrato que no puede suministrar los productos pedidos, podrá ofrecerle un producto equivalente en términos de calidad, diseño y precio. Usted no estará obligado a aceptar el producto de sustitución. Si LUCERNA descubre después de celebrar el contrato que no puede suministrar los productos pedidos y no es responsable de esta situación, tendrá derecho a terminar el contrato. Naturalmente, LUCERNA le informará inmediatamente al respecto y le reembolsará los pagos que haya realizado.

INFORMACIÓN SOBRE DEVOLUCIONES

Derecho de devolución: Conforme a las estipulaciones de estas Condiciones de Entrega, usted podrá devolver los productos recibidos al momento de la entrega en el caso que no sea el producto solicitado o llegue en mal estado. En caso de producirse una devolución válida de acuerdo con estas Condiciones de Entrega, LUCERNA reembolsará el precio de compra que usted haya abonado por el producto devuelto, dentro de los diez días siguientes al recibo del producto o la cancelación del contrato. Sin embargo, tome en cuenta que el proceso puede tardar hasta 59 días ya que en caso de pago con tarjeta de crédito la institución financiera (Redeban, Visa o Credibanco) pueden demorar más tiempo en aplicar la devolución a su cuenta.

LUCERNA no se hace responsable de la conservación, manipulación o distribución de los productos una vez entregados al cliente. Nuestros productos son de carácter perecedero y de consumo inmediato, por lo que se garantiza la calidad, la frescura y buen estado de los mismos en el momento de entrega.

SERVICIO AL CLIENTE

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

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

Facebook: www.facebook.com/LUCERNApasteleria

Instagram: <https://www.instagram.com/pasteleriaLUCERNA/>

Correo Electrónico: mercadeo@LUCERNA.com.co