

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 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

En el E-Commerce Lucerna se ofertan productos de **Confitería**: turrone, besos, café, artesanías, galletas, chocolates, entre otros **Pastelería**: las tortas, rollos y pasteles.

Es posible que se produzcan variaciones pequeñas de color, 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, así como efectos del transporte y envío.

Los productos de **Pastelería**: las tortas, rollos y pasteles, son limitados, así que su compra podrá efectuarse hasta que se agoten existencias.

LUCERNA no se hace responsable de estas variaciones y desviaciones. Tenga en cuenta que nuestros productos de Pastelería no contienen conservantes adicionados lo que reduce su vida útil. Algunas de nuestras referencias requieren congelación. Los productos de confitería tienen una vida útil más larga, una disposición mayor para envíos más largos y empaques que protegen y conservan la calidad hasta su destino.

PROCESO DE 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 tres días hábiles, 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.

Los productos en preventa para fechas especiales incluye referencias de edición especial en cantidades limitadas, con disponibilidad de compra prevista en la publicidad de la campaña o antes si el stock de las unidades de productos 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.

POLÍTICA DE ENTREGA

Los productos que Lucerna oferta en su E-commerce cumplen con unas políticas de envío dependiendo de su condición. Los productos de **Pastelería** (tortas, rollos, pasteles) sólo se enviarán a las ciudades Pereira y Armenia (consultar cobertura de despacho) y los productos de **Confitería** (turrone, besos, café, artesanías, galletas, chocolates, entre otros); que cumplen con las condiciones de despachos nacionales se envían 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.

Si desea adquirir productos de **Confitería** fuera de Colombia, la opción de despachos internacionales está articulada para Estados Unidos y Canadá a través desde la plataforma de comercialización y distribución AMAZON, la cual se encarga de realizar el envío al territorio de cobertura, ingrese a 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&rmid=698480011&sprefix=LU CERNA%2Caps%2C201&ref=sr_nr_p_6_2

TIEMPOS DE ENTREGA:

Pastelería (Tortas, rollos, pasteles)

La entrega de los productos de **línea**, se realizan después de la confirmación del pago, conforme a los horarios del servicio de domicilios ofrecido en cada punto de venta que se pueden consultar en la página web Lucerna.com.co. Los días LUNES no se despachan productos a domicilios, con excepción de envío fuera de las ciudades de Pereira, Dosquebradas y Armenia. Los productos de campañas especiales manejados con la modalidad de preventa, se entregarán en las fechas establecidas en la publicidad del evento, que podrá ser consultado en la descripción del producto antes de realizar el pedido, los horarios previstos para estas entregas especiales serán en el lapso de 8:00 am a 7:00 pm, dependiendo de la coordinación de la ruta de los domiciliarios y la disponibilidad del transporte, no es posible para Lucerna garantizar y comprometerse con un horario específico de entrega.

Confitería (Turrone, besos, galletas, chocolates, artesanías, café)

Los productos de confitería, después de confirmado el pago por la plataforma PAYU se despachan y entregan en aproximadamente 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, estos tiempos pueden verse afectados por eventos externos a Lucerna como problemas de orden público, tráfico o taponamiento en la vía, entre otros. 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.

COSTOS DE ENVÍO:

Si el envío está programado para entrega en las ciudades de Pereira, Dosquebradas y Armenia, el costo del envío serán \$3.000. Si el producto es enviado a otras ciudades, el costo del envío se define según el peso, tamaño y destino en el cotizador de la empresa encargada de la logística integrado a la plataforma LUCERNA.COM. antes de realizarse la facturación del mismo.

COBERTURA DE ENVÍOS:

Los productos de Confitería (Turrone, besos, galletas, chocolates, artesanías, café)

son enviados 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.

Si desea adquirir productos de **Confitería** fuera de Colombia, la opción de despachos internacionales está articulada para Estados Unidos y Canadá a través desde la plataforma de comercialización y distribución AMAZON, la cual se encarga de realizar el envío al territorio de cobertura, ingrese a 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&mid=698480011&sprefix=LUCERNA%2Caps%2C201&ref=sr_nr_p_6_2

Los productos perecederos como tortas, pasteles, helados y delicatessen solo se enviarán en las ciudades de Pereira, Dosquebradas y Armenia en las siguientes zonas:

Las áreas de cobertura son:

PEREIRA:

- Terminal hasta San Luis y los barrios colindos hasta bloques de ciudad Pereira

- Álamos
- Pinares
- Circunvalar
- Centro
- Villaverde, Samaria, Poblado, villa del prado, Hamburgo, barajas y Providencia
- La avenida Sur hasta Home Center
- Av 30 de agosto hasta Maraya
- Kenedy hasta el colegio
- Parque industrial
- Turín

DOSQUEBRADAS:

- Av. Simón Bolívar y sus alrededores (Santa Mónica, La Pradera y Milán)
- Av. Ferrocarril hasta la glorieta de Postobón (Glorieta de Servientrega, los campestres y Santa Isabel)
- Villavento y Molivento
- La Pradera
- Los campestres
- El Japón
- Los Molinos
- El Progreso
- Santa Isabel
- Bohio
- Santa Mónica
- Los Naranjos
- Valher
- Buenos Aires

ARMENIA:

- Centro
- Avenida Bolívar hasta la Estación de gasolina de Oro Negro (Norte)
- Avenida Centenario hasta el SENA Agroindustrial (norte)
- Coliseo del Café hasta el colegio San Luis Rey. (norte)
- Hacia el Occidente en los barrios: Las américas, Granada, Modelo, Limonar
- Hacia el sur en los barrios: Las Acacias, Villa Alejandra, Isabela, Estadio, Arrayanes

No incluye: Jardín de la fachada, Las colinas, Santander, Vía La Tebaida, La Mariela, La Cecilia, Cañas Gordas, Salvador Allende, Puerto rico, Porvenir, Trigeros, Jubileo, Génesis, Simón Bolívar.

No incluye: La Tebaida, Calarcá, El Caimo y Circasia

2-Recogida en cualquier punto de venta LUCERNA, para esta modalidad es necesario establecerlo en la dirección de envío, así tener el producto en la sede de su preferencia:

- Pereira principal: Calle 19 #6-43
- Pereira Centro comercial Unicentro: Nivel C Local 41
- Armenia Calle 20 # 14-49. (Revisar condiciones de la norma de aislamiento fines de semana)

NOTA: 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 es causal de 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, ofrecerá sustitución de producto o le reembolsará los pagos que se hayan 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 de **Pastelería, Heladería, Panadería y Delicatessen** 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: **320 889 99 93** o escríbenos al correo atencionalcliente@lucerna.com.co y al whatsapp desde la página web.

Horario de atención telefónica / chat: Martes Sábado de 10:00 am a 7:00 p.m. y Domingos y festivos de 11:30 a.m. a 6:00 p.m.

Facebook: www.facebook.com/LUCERNApasteleria

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

Correo Electrónico: atencionalcliente@lucerna.com.co