

TERMINOS Y CONDICIONES

ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES EN EL B2C

Política comercial de venta online, derecho de retracto o garantía del producto

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo me registro?

Ingresando en el título Registrarse y/o en el icono e ingresas la información solicitada.

¿Cómo cambio la contraseña de mi cuenta?

Ingresas a Mi Cuenta, en la parte Información Personal encontrarás la opción de cambiar la contraseña.

¿Cómo le hago seguimiento a mi(s) pedido(s)?

Una vez registrado, ingresas a Mi Cuenta, en la parte Historial de Pedidos encontrarás las órdenes realizadas.

¿Cómo realizo un pedido con ustedes?

Después de realizar el registro correspondiente, escoge el o los productos de tu interés, haces click en el carrito de compra y sigues los pasos para realizar la solicitud y el pago correspondiente.

¿Cómo cancelo mi pedido(s)?

La ley te da 5 días hábiles para cancelar tu orden y se te devolverá el dinero completo siempre y cuando el vendedor no haya incurrido en gastos logísticos y de envío. El tiempo de reintegro de tu pago dependerá de tu forma de pago.

¿Cuánto se demoran mi(s) pedidos?

El tiempo de entrega para Bogotá es de 3 días hábiles, para ciudades principales es de 4 - 6 días hábiles y para el resto del país, entregamos tu pedido en un plazo de hasta 10 días hábiles. El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestra pasarela de pagos de pagos WOMPI de Bancolombia, deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

¿Cuánto se demora un reembolso de un pedido?

Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica a tu cuenta bancaria o a tu tarjeta de crédito. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. El reembolso a tu tarjeta de crédito puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta.

¿Cómo devuelvo mi(s) pedido(s) o producto(s)?

Para la devolución de un producto deberás de enviar el producto a la dirección de nuestra oficina en la cual tú serás el responsable del pago del envío.

¿Cómo aplico la garantía de un producto o pedido?

Nos envías un correo electrónico del por qué quieres aplicar la garantía, con imágenes específicas y video, nosotros enviamos a recoger el producto a tu dirección de correspondencia, esto puede tardar 2 días hábiles para la recogida del producto, o puedes acercarte a un centro de mensajería y enviarlo a nuestra dirección, escribirnos por WhatsApp, contarnos como lo enviaste y compartir la guía de envío para rastrearla, lo revisaremos en nuestras instalaciones, si cumple con los requisitos que encuentras en la parte final de nuestra página web Términos y Condiciones de Uso te enviaremos un formato de solicitud para realizar la reposición del producto adquirido o si llegase a darse el caso, el reembolso de tu dinero.

¿Realizan envíos internacionales?

Si, enviamos a todo el mundo.

¿Realizan envíos a toda Colombia?

Si, llegamos a todos los rincones de nuestro país.

¿Qué medios de pago reciben?

Los medios de pago que se reciben a través de la pasarela de pagos PayU son:

Efectivo, Tarjeta de Crédito, Tarjeta Debito, Consignaciones, PSE, PayU me Fía y Pago contra entrega.

¿Es seguro realizar compras en su página con tarjeta de crédito o débito?

Si, la pasarela de pagos cuenta con un sistema robusto de seguridad creando así una forma muy segura para realizar los pagos en línea.

¿Qué pasarela de pago utilizan ustedes?

PayU

¿Reciben todas las tarjetas de crédito?

Si

¿Cuáles son las condiciones para realizar una garantía, devolución y/o retracto?

Las condiciones sobre estos temas las encuentras en la parte final de nuestra página con el título de Términos y Condiciones de Uso.

¿Si el producto comprado no es de mi satisfacción, ¿a quién me dirijo para el reembolso o cambio de producto?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Con qué empresa de envíos trabajan ustedes?

Trabajamos con diferentes empresas. Puedes elegir la que más te guste o te convenga.

¿Qué hago si mi pedido llego incompleto?

En nuestra página encontrarás un espacio de contáctenos con un formulario de envío donde puedes con el requerimiento requerido.

¿Dónde puedo modificar la dirección para la entrega de mi pedido?

En el menú haces click en Mi Cuenta y modificas tu dirección, es importante tener en cuenta que si la tienda ya despachó tu pedido no se puede cambiar la dirección de entrega.

¿Quién corre con los gastos del envío? ¿está incluido en la compra?

El cliente corre con los gastos de envío, están incluidos en el valor a pagar por cada producto y varía dependiendo la ciudad. Después de cierto monto algunos envíos son gratuitos.

¿Si tengo una petición, queja o reclamo a donde me debo comunicar?

En nuestra página encontrarás un de contáctenos con un formulario de envío para que describas tu solicitud o requerimiento.

¿Cómo funciona la opción de PayU me fía?

El cliente al momento de pagar por el producto seleccionado en la tienda online escoge la opción PayU me fía, el cliente al escoger este medio de pago debe de pagarle a PayU en un término máximo a los 14 días calendario.

¿Como funciona Pago contra entrega?

El cliente compra el producto seleccionado en la tienda online, escoge la opción Pago contra entrega, al momento que el cliente escoge este medio de pago y tan pronto PayU le envíe a su dirección de domicilio el producto adquirido, simplemente realiza el pago del producto a PayU al momento de recibir su orden.

¿Qué debo hacer si recibo un error cuando pago con mi tarjeta de crédito?

Debes de comunicarte con tu banco para saber si el inconveniente se presenta por parte de ellos, si ellos te confirman que la transacción fue exitosa debes de enviar un ticket a la tienda solicitando la revisión pertinente.

¿Qué puedo hacer si no puedo realizar un pedido correctamente en línea?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Qué debo hacer si mi orden no llega?

En nuestra página encontrarás un espacio para P.Q.R, ahí nos podrás enviar un ticket de servicio con el requerimiento requerido.

¿Tendré que pagar alguna tarifa adicional por mi cambio o reembolso?

No, siempre y cuando sea por solicitud de garantía, la tienda iría a tu domicilio a recoger el artículo por el cual se va a realizar el cambio por garantía.

Es importante tener en cuenta cuales son parámetros para que un pedido aplique para reposición garantía y/o retracto el cual se encuentra en la parte de debajo de nuestra página con el título de Términos y Condiciones de Uso.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

GENERALIDADES

Para realizar compras dentro del sitio, el usuario y/o cliente debe registrarse en la página web con un correo electrónico y contraseña que es de uso exclusivo y personal del cliente. El usuario acepta y reconoce haber leído y entendido estos términos y condiciones, acepta estar sujeto a los mismos y a las leyes y reglamentos de la Legislación Colombiana.

POLÍTICAS DE ENTREGA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

ENVÍOS

LACICO SA enviará tu pedido en las condiciones de tiempo establecidas, el costo dependerá del destino y estará incluido en la compra.

TIEMPOS DE ENTREGA

La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del check out a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Incluye para unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos PayU deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.
- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.
- Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y en caso de que no haya nadie en el domicilio, la transportadora hará hasta dos intentos de entrega adicionales. En caso de no poder realizar la entrega, el producto será devuelto a nuestra bodega y nos pondremos en contacto contigo para acordar un nuevo envío.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

El cliente dispone de un plazo para devoluciones de 10 días hábiles a partir de la fecha en que la transportadora entrega tu pedido en la dirección suministrada en la compra. Debes notificar acerca de la devolución antes de que se cumplan los 10 días hábiles a través de alguno de nuestros canales de atención. El envío de la devolución deberás realizarlo por cualquier medio y los costos asociados correrán por cuenta del comprador. La fecha de envío que aparece registrado en la guía de devolución no deberá superar los 10 días hábiles respecto a la fecha de recepción inicial.

Debes tener en cuenta que los productos en promoción o con descuento no tienen cambio. En algunos casos aplicarán condiciones especiales que dependerán de la dinámica o actividad sobre la cual los estés comprando.

Para hacer la devolución del producto puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo, es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

El producto deberá devolverse en óptimas condiciones, sin rastros de haber sido utilizado. Una vez recibido el producto en nuestra bodega, verificaremos las condiciones del mismo y de acuerdo con los resultados, se te enviará un producto nuevo o se te entregará un cupón para una nueva compra.

Puedes escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto (Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio). Sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original y la diferencia en caso de aplicar, se entregará en un cupón para una nueva compra en la tienda online. En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se entregará el valor del producto(s) en un cupón para una nueva compra.
- Cupón para realizar una nueva compra (Este cupón tiene validez por seis meses a partir de la fecha de creación).
- Reembolso del dinero. (Solo para solicitudes por calidad de producto).

Estos son los tiempos para cada una de las opciones:

- Los cambios se despacharán de acuerdo a disponibilidad de inventario y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular.
- El cupón para realizar una nueva compra se enviará aproximadamente en 2 días hábiles después de recibido el producto en la bodega.
- Reembolso del dinero: Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica o a tu tarjeta de crédito. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. El reembolso a tu tarjeta de crédito, puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta. LACICO SAS no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad financiera pueda aplicar.

Luego de recibir el producto en nuestra bodega, te enviaremos un formato de solicitud de reembolso para que lo diligencies, una vez te confirmamos el recibido de este formato empezará a contar el tiempo para tu reembolso.

En caso de que tu producto no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución. Te informaremos con mensaje a tu correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la Ley 1480 de 2011, el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto. Para la devolución invocando el derecho de retracto el cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, acercándose a un punto autorizado de la transportadora y utilizando únicamente la guía suministrada por el comercio.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, LACICO SAS devolverá al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. Para conocer más a fondo de su derecho y las obligaciones que de él desprenden para ejercerlo, por favor consultar el decreto en www.sic.gov.co.

REVERSIÓN DEL PAGO

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de:

- Fraude.
- Corresponda a una transacción no solicitada.
- No has recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores y para proceder con la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR

LACICO SAS es el único titular y propietario del dominio, contenido del sitio web, material gráfico y audiovisual, textos, signos distintivos, marcas, logos, diseños industriales y demás elementos de propiedad intelectual contenidos en el sitio. El uso no autorizado es considerado una falta a las normas nacionales e internacionales vigentes referentes a Propiedad Industrial y Derechos de Autor.

Políticas de venta

Somos una tienda virtual, por lo tanto, no tenemos puntos de venta, todos los productos se envían previa transacción. Para garantizar un mejor servicio, seguimiento y control, todas las comunicaciones serán realizadas por email. Para envíos por las transportadoras, los envíos solo serán realizados una vez el pago haya sido aprobado y acreditado.

Las características y especificaciones de productos descritos o representados en este sitio Web están sujetas a cambio en cualquier momento sin previo aviso. Medidas y pesos no métricos son aproximados. Las fotos, videos o imágenes utilizadas en el catálogo de productos son sólo de referencia y pueden variar según cada fabricante cambie la presentación del producto. La información publicada en este sitio web puede mostrar contenido técnico inexacto o errores tipográficos

Verificación de datos y transacciones

Todos los datos proporcionados por el cliente al registrarse en nuestra página deben ser verídicos, cualquier dato falso ingresado como por ejemplo el número de cédula, causará la eliminación de la cuenta y cancelación de los pedidos, todos los despachos se realizarán a nombre de la persona que realice el pago, no se admitirán pedidos en los que el destinatario del envío sea diferente de la persona que realiza el pago. Con LACICO SAS encontrarás la mayor seguridad en tus transacciones.

Al comprar a través de esta página, usted está manifestando a LACICO SAS su entendimiento y aceptación de lo anteriormente indicado

Términos de Garantía

LACICO SAS no aceptará devoluciones por errores en la interpretación de la información suministrada, ni por falta de entendimiento de la terminología empleada. Antes de efectuar alguna transacción en donde exista duda debe comunicarla a través del formulario de contacto de nuestra página.

para efectos de garantía, si el producto no lo hay en existencia, se entregará uno de características y funciones similares y la diferencia del costo será asumida por el cliente. No se realizará devolución del dinero, solo se realizará devolución del dinero en caso que el cliente haya cancelado y se agote el inventario del producto. Si al momento de hacer efectiva una garantía se hace necesario reemplazar una parte, esta continuará con el mismo tiempo de garantía de la compra inicial.

si el producto no es compatible o para efecto de toda garantía, es obligatoria la entrega de todos los empaques, bolsas y demás accesorios con que haya sido entregado el producto, cualquier empaque faltante anulará la garantía. Así mismo los costos de envío y reenvío relacionados con el reclamo de garantía serán asumidos por el cliente.

La garantía de la mercancía será cubierta, sin nosotros hacernos responsables por el tiempo que pueda tomar al proveedor o fabricante, la reparación o reemplazo de la misma. En el caso de que un producto llegue al destino defectuoso, el cliente debe devolverlo y notificarlo el mismo día de la recepción para realizar el cambio del mismo sin iniciar el proceso de garantía, luego de pasado este tiempo, todo artículo devuelto deberá ser revisado e iniciar el proceso normal de garantía que durará según el fabricante de 10 a 90 días.

Al comprar a través de esta página, usted está manifestando a LACICO SA su entendimiento y aceptación de lo anteriormente indicado.

POLITICAS COOKIES

Resumen de privacidad

Este sitio web utiliza cookies para mejorar su experiencia mientras navega por el sitio web. Fuera de estas cookies, las cookies que se clasifican como necesarias se almacenan en su navegador, ya que son esenciales para el funcionamiento de las funcionalidades básicas del sitio web. También utilizamos cookies de terceros que nos ayudan a analizar y comprender cómo utiliza este sitio web. Estas cookies se almacenarán en su navegador solo con su consentimiento. También tiene la opción de optar por no recibir estas cookies. Pero la exclusión voluntaria de algunas de estas cookies puede afectar su experiencia de navegación.

Necesario

Las cookies necesarias son absolutamente esenciales para que el sitio web funcione correctamente. Esta categoría solo incluye cookies que garantizan funcionalidades básicas y características de seguridad del sitio web. Estas cookies no almacenan ninguna información personal.

No es necesario

Las cookies que pueden no ser particularmente necesarias para que el sitio web funcione y se utilizan específicamente para recopilar datos personales del usuario a través de análisis, anuncios y otros contenidos incrustados se denominan cookies no necesarias. Es obligatorio obtener el consentimiento del usuario antes de ejecutar estas cookies en su sitio web.

Privacy Overview

This website uses cookies to improve your experience while you navigate through the website. Out of these cookies, the cookies that are categorized as necessary are stored on your browser as they are essential for the working of basic functionalities of the website. We also use third-party cookies that help us analyze and understand how you use this website. These cookies will be stored in your

browser only with your consent. You also have the option to opt-out of these cookies. But opting out of some of these cookies may have an effect on your browsing experience.

Necessary

Necessary cookies are absolutely essential for the website to function properly. This category only includes cookies that ensures basic functionalities and security features of the website. These cookies do not store any personal information.

Non- Necessary

Any cookies that may not be particularly necessary for the website to function and is used specifically to collect user personal data via analytics, ads, other embedded contents are termed as non-necessary cookies. It is mandatory to procure user consent prior to running these cookies on your website.