

Política de entrega a domicilio

Aspectos generales

- El servicio de entrega contratado por El Escaparate de Lolita es un proveedor tercerizado y no tenemos responsabilidad sobre sus procesos logísticos. Sin embargo, para cualquier reporte que desee realizar tendremos a su disposición el chat +507-6324-9894 de Lunes a Viernes de 10:30 am a 6:00 pm y Sábados 10:30 am a 4:30 PM, para que nos informe sobre cualquier queja, inconformidad o sugerencia que desee compartir con nosotros y así poder hacerle seguimiento a su reporte. Queremos tener la Gran Satisfacción de brindarle el mejor servicio.
- Nos reservamos el derecho a cancelar pedidos por cualquier violación a lo establecido en los Términos y Condiciones.
- Las imágenes mostradas en la tienda online son referenciales, por lo que podrían variar en cuanto a color o tamaño.
- El monto correspondiente al servicio de entrega será valor adicional al subtotal de los artículos y dependerá de la dirección de entrega y volumen de la compra. El valor de la entrega está sujeto a la aplicación del ITBMS.
- El Escaparate de Lolita se reserva el derecho de cambiar las condiciones de esta política de entrega a domicilio para compra online, sin previo aviso. La política siempre estará disponible para el cliente en nuestra página web.
- Si el usuario decide cancelar la compra o cambiar la dirección de entrega una vez que se ha procesado el pago, deberá escribirnos a info@elescaparatedelolita.com, notificando su decisión de cancelar la compra o el cambio de dirección, informando el nombre de la cuenta y número de pedido. El usuario tendrá hasta doce (12) horas posteriores al pago para notificar que desea cancelar la compra.

Lapsos de Entrega

- El lapso de entrega comienza a contar desde el momento que se hace efectivo el pago en nuestras cuentas de banco. En el caso de ACH o depósito bancario el cliente debe enviar comprobante de depósito (slip) o foto de la transferencia al correo info@elescaparatedelolita.com, indicando su nombre, número de pedido y a nombre de quien está el pedido en la tienda online.
- La entrega de un pedido puede realizarse un lapso entre 3 a 7 días hábiles. En caso de que transcurra el tiempo máximo de entrega indicado y el cliente no reciba la mercancía en los 3 días posteriores a su fecha de pago, debe enviar un chat al número +507-6324-9894 notificando que no ha recibido su pedido para que nuestro departamento de Atención al Cliente verifique el tracking de la compra. El Escaparate de Lolita tendrá 3 días hábiles adicionales para el envío posterior a la notificación del cliente.
- El lapso de entrega de 2 a 7 días hábiles comienza a transcurrir de la siguiente forma:
- Pago con tarjeta de crédito realizado hasta las 12 del mediodía: desde el día del pago.
- Pago con tarjeta de crédito realizado después de las 12 del mediodía: desde el día hábil siguiente al pago.
- Pagos con ACH: los días comenzarán a contarse a partir de la siguiente fecha hábil en que se confirma la transacción en nuestras cuentas bancarias.

- Los tiempos de entrega de los pedidos son estimados y pueden variar según condiciones naturales (inundaciones, terremotos) o situaciones como huelgas, cierre de calles, suspensión de actividades. Si por causas imprevistas o ajenas a la voluntad de El Escaparate de Lolita se presenta alguna demora en la fecha de entrega, nuestro personal de Servicio al Cliente se comunicará con el cliente vía telefónica, chat y/o correo electrónico para notificarle la situación, acordando una nueva fecha/hora de entrega. Por lo tanto, el cliente exime a El Escaparate de Lolita de cualquier responsabilidad o inconveniente que pueda causar el retraso que se presente en la entrega de la compra, ya que este servicio es tercerizado. Si cualquiera de estas condiciones se prolonga por más de 7 días hábiles de los establecidos como lapsos de entrega, ponerse en contacto con el número de atención al cliente 6349-8538 para coordinar la devolución según lo establecido en términos de las leyes del Estado Panameño.

- Los datos que proporcione el usuario deben ser veraces y exactos y se compromete a informarnos de cualquier cambio en alguno de esos datos. Si se presenta una demora o pérdida de alguna compra como consecuencia de haber indicado datos errados o incompletos, será responsabilidad exclusiva del cliente. Por lo tanto, en algunas ocasiones se podrá solicitar el envío de foto de los documentos de identidad personal y/o tarjeta de crédito con la finalidad de validar los datos mediante una revisión de nuestro equipo de Servicio al Cliente.

- Para una entrega más eficiente el cliente deberá colocar los horarios en los cuales podrá recibir el pedido, al momento de realizar la compra online, en los espacios destinados para esta información, aunque El Escaparate de Lolita no se compromete a realizar las entregas en horas específicas.

Áreas de Entrega

- Hacemos entregas a nivel nacional y el cálculo del monto de envío se realizará una vez que el cliente ingresa su provincia y corregimiento en la página de web.

- En caso de que la zona en la cual quiere recibir el cliente no se encuentre dentro de nuestras áreas de entrega, podrá comunicarse al chat +507-6324-9894, a fin de coordinar una tasa especial de acarreo y realizar la facturación correspondiente.

Al momento de recibir la compra:

- La persona que recibe debe:
- Mostrar su identificación personal al encargado de la entrega.
- Colocar su nombre/apellido, identificación y firma en el documento de entrega que le presentará el encargado de la entrega.

- Tendrá unos minutos para verificar que lo que recibe fue lo que pidió, que la cantidad de bultos que recibe coincide con la cantidad indicada en la guía y que todos los cartuchos están bien cerrados. Ante cualquier inconformidad tomar una fotografía y notificarlo al correo info@elescaparatedelolita.com

- El tiempo máximo que podrá esperar el personal de entrega será de 3 (tres) minutos.

- Si la entrega se realiza en un PH:

- La compra se entregará en la planta baja.

- Si al momento de la entrega no se encuentra nadie que pueda recibir la compra podrá entregarla al personal de seguridad del PH, quien debe firmar el documento de entrega, siempre y cuando la política del PH lo permita.

- Si el cliente solicita al personal de entrega que le suba la mercancía, será bajo su estricta responsabilidad y libera a El Escaparate de Lolita por cualquier situación que pueda generarse al realizar esta labor adicional.

- Si al momento en que el servicio de entrega llega no hay nadie disponible para recibir la compra, el personal de entrega se comunicará vía telefónica a fin de acordar otra fecha de entrega. Si en una segunda oportunidad el cliente tampoco se encuentra para recibir la compra el servicio de entrega se comunicará para coordinar una tercera fecha de entrega y el cliente deberá pagar de nuevo y directamente al personal el monto de acarreo reflejado en su factura de compra.

.. Cuando el cliente recibe la compra no está en obligación de otorgar propina alguna al personal de entrega, ya que el valor del acarreo se encuentra incluido en el total de la compra. Cualquier monto adicional que el cliente acuerde con la persona que entrega queda bajo su responsabilidad.

• Los cambios se deben realizar en las tiendas físicas una vez que se hayan abierto nuestras sucursales. En caso de que el cliente desee cambiar algún producto de la compra, debe tener en cuenta que las devoluciones mantienen las políticas establecidas en nuestras sucursales: no se aceptan devoluciones de productos de higiene personal, ropa íntima, vestidos de baño, maquillaje, ropa blanca. Para las devoluciones no se aceptarán productos defectuosos, deteriorados, sin el empaque original, sin ticket de caja o nota de entrega. El Escaparate de Lolita verificará el estado de la mercancía para confirmar que cumple con las normas de cambio y si procede la devolución.

• Si la mercancía recibida presenta defectos debe comunicarlo al correo info@elescaparatedelolita.com enviando la foto del artículo defectuoso, número de pedido, nombre del cliente y explicación del caso.

Le recordamos que queremos brindarle el mejor servicio. Si tiene algún comentario que nos quiera compartir, sugerencia, inconformidad o aspecto que podamos mejorar, lo pueden enviar al chat de Atención al Cliente +507-6324-9894 para hacer seguimiento a su comunicación.