

POLÍTICA DE VENTAS POR CANAL WEB

NICOLUKAS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, condiciones y responsabilidades que regulan la venta de productos a través de la página web de Nicolukas, garantizando transparencia en la relación comercial, calidad en el servicio y cumplimiento de la normativa colombiana vigente.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todas las compras realizadas por clientes a través de la página web oficial de Nicolukas, incluyendo productos de línea, productos de temporada, ponqués, tortas, postres, complementarios y demás artículos comercializados por la compañía.

3. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al realizar una compra a través de la página web, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado la presente Política de Ventas, los Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos Personales y demás disposiciones aplicables.

La aceptación mediante mecanismos digitales (clic, check box o similares) constituye firma electrónica válida conforme a la Ley 527 de 1999.

4. TOMA Y CONFIRMACIÓN DE PEDIDOS

4.1. Todo pedido realizado a través de la página web estará sujeto a validación de disponibilidad, cobertura de entrega y confirmación del pago.

4.2. La publicación de productos en la página web constituye una invitación a ofertar. El contrato se entenderá perfeccionado una vez Nicolukas confirme la aceptación del pedido y el pago haya sido validado.

4.3. Una vez finalizado el proceso de compra, el cliente recibirá una confirmación electrónica del pedido al correo registrado durante la transacción.

4.4. La generación de la orden de compra constituye la aceptación expresa por parte del cliente de las características, precios, cantidades, condiciones de entrega y demás especificaciones del pedido.

5. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA GESTIÓN DEL PEDIDO

Mediante la aceptación de esta política y la realización de una compra en la página web, el cliente autoriza expresamente a Nicolukas para:

- Registrar y almacenar la información suministrada durante el proceso de compra.
- Procesar, validar, facturar, elaborar y despachar los productos solicitados.
- Contactarlo mediante correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto o WhatsApp para informar novedades relacionadas con el pedido.
- Realizar verificaciones necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.
- Tratar sus datos de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía.

6. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

La oferta de productos publicada en la página web estará sujeta a disponibilidad de inventario, capacidad de producción y cobertura logística.

En caso de presentarse alguna novedad que impida el cumplimiento total o parcial del pedido, Nicolukas se comunicará con el cliente para ofrecer alternativas de sustitución, reprogramación o devolución del dinero correspondiente.

7. PRECIOS Y MEDIOS DE PAGO

7.1. Todos los precios publicados en la página web se encuentran expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos aplicables conforme a la legislación vigente.

7.2. Los pagos deberán realizarse a través de los medios habilitados en la plataforma.

7.3. Nicolukas se reserva el derecho de rechazar transacciones que presenten inconsistencias, riesgos de fraude o imposibilidad de validación de pago por parte del cliente.

8. ENTREGA DE PRODUCTOS

8.1. Los pedidos podrán ser entregados en la dirección registrada por el cliente o puestos a disposición para recogida en tienda, según la modalidad seleccionada durante el proceso de compra.

8.2. Los tiempos de entrega son estimados y podrán verse afectados por condiciones externas como tráfico, condiciones climáticas, restricciones de movilidad, situaciones de fuerza mayor o eventos ajenos al control de la compañía.

8.3. El cliente será responsable de suministrar información completa y correcta para la entrega del pedido.

8.4. Nicolukas no será responsable por fallas en la entrega derivadas de información incorrecta suministrada por el cliente.

8.5. Cuando al momento de la entrega no se encuentre el destinatario o la persona autorizada para recibir el pedido, Nicolukas podrá realizar una reprogramación de la entrega, cuyos costos adicionales, de existir, serán asumidos por el cliente. Tratándose de productos perecederos, la compañía no estará obligada a efectuar devoluciones de dinero por causas atribuibles a la imposibilidad de entrega.

9. MODIFICACIONES, REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES

9.1. Las solicitudes de modificación o cancelación deberán realizarse con una anticipación mínima de veinticuatro (24) horas respecto a la fecha programada de entrega.

9.2. Los productos personalizados, elaborados bajo especificaciones particulares del cliente no podrán ser cancelados ni modificados una vez iniciado su proceso de producción.

10. NATURALEZA DEL PRODUCTO Y CONSERVACIÓN

Los productos comercializados por Nicolukas corresponden a bienes perecederos destinados al consumo humano, cuya calidad y condiciones óptimas de consumo dependen de su adecuada conservación.

Una vez efectuada la entrega y recibidos por el cliente, la responsabilidad sobre el almacenamiento, conservación y manipulación de los productos será exclusivamente de este, quien deberá seguir las recomendaciones de conservación, refrigeración y consumo suministradas por Nicolukas, ya sea a través de etiquetas, empaques, medios digitales o indicaciones de su personal.

Nicolukas no será responsable por alteraciones en la calidad, sabor, textura, apariencia o estado de los productos derivadas de una conservación, manipulación o almacenamiento inadecuados por parte del cliente o de terceros.

11. ENTREGA Y ACEPTACIÓN DEL PRODUCTO

El producto se entenderá recibido a satisfacción en el momento de su entrega al cliente o a la persona autorizada para recibirlo.

A partir de dicho momento, la responsabilidad sobre su conservación será del cliente.

12. GARANTÍA Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Nicolukas garantiza la calidad e inocuidad de sus productos al momento de la entrega.

Las reclamaciones deberán presentarse tan pronto como sea posible y preferiblemente dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción, acompañadas de evidencia cuando sea requerida.

No procederán reclamaciones relacionadas con deterioro, alteración o pérdida de calidad de los productos cuando estas se deriven de una inadecuada conservación, manipulación o almacenamiento posterior a la entrega.

13. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no resulta aplicable respecto de bienes perecederos o de uso personal, así como de productos elaborados conforme a las especificaciones particulares del consumidor o claramente personalizados.

14. REVERSIÓN DEL PAGO

En compras realizadas mediante comercio electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos establecidos por la normatividad vigente.

15. FUERZA MAYOR

Nicolukas no será responsable por incumplimientos o retrasos derivados de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo eventos climáticos, fallas de servicios, bloqueos, fallas tecnológicas o situaciones de orden público.

16. MEDIOS DE PRUEBA DE ENTREGA

La entrega podrá acreditarse mediante firma, registro fotográfico, confirmación del sistema de despacho o cualquier otro medio idóneo de trazabilidad.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por los clientes será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Nicolukas.

18. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Para solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, los clientes podrán comunicarse a través de:

Correo Servicio al Cliente: callcenter@nicolukas.com

Correo Canal Web: web@nicolukas.com

Línea de Atención: (601)3714870

WhatsApp Corporativo: +57 3106187138

19. VIGENCIA

La presente Política de Ventas por Canal Web entra en vigor a partir de su publicación y permanecerá aplicable hasta que Nicolukas disponga su modificación, actualización o sustitución.

Nicolukas se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar la presente Política de Ventas en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en la página web y aplicarán a las compras realizadas con posterioridad a dicha publicación.