



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. Proceso de Pedido y Confirmación

Al realizar un pedido en **Lasaña Colombiana**, el cliente recibirá una confirmación a través de los canales autorizados (correo electrónico o mensaje de confirmación). Es responsabilidad del cliente verificar que los productos seleccionados y los datos de contacto sean correctos antes de finalizar la compra.

2. Zonas y Tiempos de Entrega

- **Cobertura:** Realizamos entregas en **Bogotá**. Si el cliente se encuentra fuera del área de cobertura estándar, el pedido podrá ser cancelado o estar sujeto a un recargo adicional previa coordinación.
- **Tiempos:** Los tiempos de entrega son estimados y pueden variar según la demanda, el tráfico o factores climáticos.
- **Horario de entrega:** En **Lasaña Colombiana** nos adaptamos a tus necesidades. El horario de entrega no es fijo, sino que es **determinado por el cliente** al momento de realizar y confirmar su pedido.
- **Puntualidad:** Trabajamos para cumplir con la franja horaria solicitada; no obstante, el tiempo final puede verse influido por factores externos como el tráfico en Bogotá o condiciones climáticas.

El cliente debe estar presente en la dirección y hora acordada. Un segundo envío podría generar costos adicionales.

2.1 Política de Envíos en Bogotá

- **Cálculo Dinámico:** El costo del domicilio **no es fijo**. Se calculará individualmente para cada pedido basándose en la distancia entre el punto de despacho y la dirección exacta de entrega.
- **Factores de Variación:** El valor final dependerá de los kilómetros de recorrido, la facilidad de acceso y los convenios vigentes con plataformas de mensajería externa.
- **Transparencia:** El cliente será informado del costo total del envío **antes de confirmar su pedido**. Una vez aceptada la tarifa y despachado el producto, no habrá ajustes adicionales.
- **Zonas Especiales:** Para entregas en los límites del perímetro urbano o zonas de difícil acceso, nos reservamos el derecho de ajustar la tarifa o utilizar servicios especializados de mensajería.

3. Precios y Medios de Pago

Todos los precios incluyen impuestos de ley. Aceptamos pagos seguros con tarjetas de crédito y débito. El pedido se procesa una vez la entidad financiera confirme la transacción.

- Todos los precios incluyen los impuestos de ley vigentes.
- Aceptamos pagos seguros con **tarjetas de crédito y débito** a través de nuestra plataforma.
- El pedido solo se procesará una vez que la entidad financiera confirme el éxito de la transacción.

4. Política de Cancelación y Devoluciones

- **Cancelaciones:** Debido a que nuestras lasañas son preparadas con ingredientes frescos y bajo pedido, solo se aceptarán cancelaciones con un mínimo de **12 horas de antelación** a la hora de entrega programada. Si la cancelación se realiza fuera de este plazo, no se podrá realizar el reembolso del dinero debido a los costos de producción ya incurridos.
- **Devoluciones:** Si el producto llega en mal estado, el empaque está comprometido o no corresponde a lo solicitado, el cliente debe informarlo de inmediato al repartidor o comunicarse a **info@lasanacolombiana.com** con una fotografía de soporte. Tras la validación, realizaremos el cambio del producto o la devolución del dinero.
- Tras verificar el caso, **Lasaña Colombiana** procederá con el cambio del producto o la devolución del dinero, según prefiera el cliente.
- Reembolsamos el dinero en el mismo medio de pago que usaste para comprar.
- Si tu pago fue por PSE, te llegará al correo un formulario que debes diligenciar y a los 10 días se hará el reembolso.

5. Calidad y Consumo

Nuestras lasañas se entregan siguiendo estrictos protocolos de higiene. Se recomienda el consumo inmediato o mantener el producto refrigerado siguiendo las instrucciones del empaque para conservar su sabor y calidad.

6. Horarios de Atención y Agendamiento

- **Recepción de pedidos:** Nuestro equipo está disponible para agendar y confirmar tus pedidos de **lunes a domingo, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.** Los pedidos realizados fuera de este horario serán procesados al inicio de la jornada siguiente.
- **Agendamiento:** Para garantizar la calidad y disponibilidad, recomendamos realizar el pedido con la mayor antelación posible, teniendo en cuenta nuestra política de cancelación de 12 horas.