

1.- DESPACHO DE LOS PRODUCTOS.

Los productos solicitados en el pedido de compra a través de sitio se sujetarán a las condiciones de despacho. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente. Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que **Distribuidora Libut** ha validado el pedido de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

a) El cliente Registrado en la Tienda Online , que efectúe la adquisición de los productos ofrecidos por la Tienda Online, durante el proceso de compra, se obliga a consignar un número telefónico con el propósito de facilitar la comunicación en caso hubiera necesidad de efectuar coordinaciones para la entrega del producto adquirido. Tienda Online, presume que el cliente Registrado ha consignado un número telefónico válido y de acceso personal.

b) El cliente registrado en la tienda online, durante el proceso de compra, consignará la dirección del lugar en el que se procederá a realizar la entrega del producto adquirido en la Tienda Online. Asimismo deberá registrar referencias para llegar a la dirección de envío. El Transportista entregará el pedido en la dirección indicada por el cliente registrado a una persona mayor de 18 años que, al momento de recibir el producto, deberá suscribir en señal de conformidad la guía de entrega del mismo.

c) El encargado de reparto no entregará el producto o los productos adquiridos a persona no autorizada y, en caso de no encontrarse alguna de las personas autorizadas por el cliente registrado en su pedido de compra, el encargado de reparto dejará constancia de ello y los productos adquiridos por el cliente registrado podrán ser recogidos en las oficinas del transportista. Asimismo, la Tienda Online, informará de esta situación al cliente registrado para que proceda a recoger sus productos en la citada dirección. En el caso de no haberse concretado la entrega por causas directas del cliente (dirección errada, cambio de último momento de dirección y ausencia del responsable de la recepción) y éste solicite el re-envío, el costo del mismo será facturado nuevamente al cliente.

d) Cualquiera sea el medio de pago, el encargado del reparto exigirá la identificación del receptor del pedido mediante su Documento Nacional de Identidad así como la firma de la Guía de Entrega y/o registro fotográfico de la entrega. No se entregarán pedidos a menores de edad ni a personas no identificadas ni a personas que se nieguen a firmar la Guía de Entrega y/o registro fotográfico de la entrega

1.1 DELIVERY

A) TIEMPOS – ZONAS DE REPARTO Y COSTOS DE ENVIO

Aplica para los pedidos realizados a través de la Tienda Online una vez concretado el pedido, éste será atendido en un plazo máximo de 3 días hábiles para entrega en Lima Metropolitana, otras zonas de Lima hasta 5 días hábiles.

Todos los envíos se realizan a través del operador logístico. Los gastos de envío son cargos adicionales a los productos ofrecidos.

Stock: En caso de agotamiento en el stock de cualquiera de nuestros productos, nos comunicaremos inmediatamente con el Cliente, brindando alternativas de reemplazo o anulación del pedido.

Las entregas serán efectuadas en los horarios de lunes a viernes de 09:00 am hasta las 6.00 pm, todo pedido solicitado en cualquier otro horario será efectuado en el siguiente día útil. Los pedidos de compra enviados en días considerados feriados, se entenderán realizados el día hábil siguiente al citado día feriado, salvo que sean sábado o domingo, pues en ese caso se entenderán realizados el siguiente día lunes.

Zona de cobertura: Lima Metropolitana, Callao, Lima Este, Lima Norte, Lima Sur, Zonas Perifericas de Lima, Lima Región.

En caso de que solicite una reprogramación de envío se le deberá emitir una boleta adicional con el recargo por concepto de Delivery por la misma tarifa del costo de envío del pedido inicial

B) Libut - Servicio Programado de productos a Provincias

Aplica para los pedidos realizados a través de la Tienda Online y del Contact Center Libut al 637-1482 ó whatsapp 994741196, cuando así lo requiera el cliente.

Tiempo de entrega 7 días hábiles y/o según destino

Horario de reparto: de acuerdo a disponibilidad. De lunes a viernes de 10:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado de 10.00 am – 1.00 pm **Tiempo de espera máximo por destino:** cinco (5) minutos.

Costo del reparto: según destino. El costo será informado y cobrado al momento en que el cliente requiera realizar la compra a través de La Tienda Online, emitiéndosele el comprobante electrónico correspondiente.

Zona de cobertura: La Libertad (Trujillo), Lambayeque (Chiclayo y Lambayeque), Piura (Piura/Sullana), Arequipa, Ica (Chincha/Pisco/Nazca), Ancash (Chimbote/Huaraz/Huarmey), Tumbes, Cajamarca, Amazonas (Chachapoyas, Bagua), Moquegua (Ilo), Tacna, Cuzco, Arequipa, Apurímac (Andahuaylas/Abancay), Ayacucho (Huamanga), Huancavelica, Junín (Huancayo), Loreto (Maynas), Puno, San Martín (Tarapoto/Moyobamba), Ucayali, Madre de Dios (Puerto Maldonado)

Tarifa de envío a provincia aplica para pedidos menores a 2.0 kg, en caso el pedido tenga un peso que exceda las capacidades habituales de nuestro sistema de reparto, estaremos contactándolo a su correo electrónico y/o teléfono de contacto para informar costo de envío.

El conteo del tiempo se inicia desde el momento en que son validados la compra y el medio de pago del usuario a través de La Tienda Online. El tiempo finaliza cuando el despachador llega a la dirección indicada

2.- ATENCIÓN DE RECLAMOS

a) El cliente Registrado, de considerarlo conveniente, podrá dentro del plazo de (48) HORAS posteriores al día en que recibió el pedido, presentar su reclamo a la Tienda Online vía correo electrónico: **contacto@libut.pe**; si recibiera un producto con falla de fabricación o si el producto no fuera el que solicitó en la orden. En estos casos, la devolución tiene que hacerse conforme a los plazos de entrega según localidad. Una vez recibido y tras esta verificación, **Distribuidora Libut** enviará o cambiará, sin costo, la reposición de lo solicitado o, en su defecto, reintegrará el importe total en función de la forma de pago elegida. En cualquier caso, serán admitidas las devoluciones de los productos con mal funcionamiento por defectos de fabricación y/o envíos erróneos, asumiendo **Distribuidora Libut** los gastos de devolución, siempre que esta circunstancia la comunique dentro de las 24 horas desde su recepción. Como requisito indispensable para el cambio y/o devolución de los productos del pedido, éstos deberán estar en óptimas condiciones y sin aditivos realizados por el cliente (escritos, stickers, forrados).

b) Luego de presentado el reclamo, **Distribuidora Libut** se pondrá en contacto con el cliente Registrado y le notificará el inicio del trámite de reclamo a fin de tomar acciones para solucionar el reclamo presentado por el cliente Registrado.

c) Para proceder a la devolución, las existencias de los productos son limitadas y su aparición en la web no implica disponibilidad inmediata. En caso de no disponer de alguno de los productos solicitados o del total de su pedido, **Distribuidora Libut**, se pondrá en contacto con el cliente para informarle de la falta de stock o, de lo contrario, indicarle la nueva fecha en que se le hará llegar su pedido completo.

d) Si **Distribuidora Libut** no pueda surtir uno o todos los productos solicitados, le GARANTIZA LA DEVOLUCION TOTAL del valor de su compra pagada, aun cuando haya sido debitado de su medio de pago.

e) En caso la compra hubiera sido efectuando pago online, el tiempo de reembolso se realizará como máximo dentro de los 15 días hábiles después de efectuado el reclamo.

f) En caso la compra hubiese sido efectuada a través de Pagoefectivo o depósito bancario, nos podremos en contacto contigo para solicitar los datos necesarios para realizar el reembolso de tu dinero a través de un depósito bancario. El plazo de atención una vez recepcionados los datos del cliente es de 7 días hábiles.

9.- VIGENCIA, VALIDEZ Y STOCK DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO.

Los precios de los productos y servicios publicados en este sitio, se encuentran vigentes únicamente mientras aparezcan en él. La Tienda Online podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con productos, servicios, precios, y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir un pedido de compra.

Los precios de los productos y servicios publicados en este sitio sólo tendrán vigencia y aplicación en éste sitio La Tienda Online.

10.- COMPROBANTES DE PAGO.

Según el reglamento de Comprobantes de Pago aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 007-99 / SUNAT (RCP) y el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-99-EF y normas modificatorias (TUO del IGV), se concluye: "No existe ningún procedimiento vigente que permita el canje de boletas de venta por facturas, más aún las notas de crédito no se encuentran previstas para modificar al adquirente o usuario que figura en el comprobante de pago original".

Por lo cual el cliente deberá decidir correctamente el documento que solicitará como comprobante al momento de su compra, ya que según los párrafos citados no procederá cambio alguno.