

Política de Privacidad

En Lua Planet, valoramos profundamente la confianza que depositas en nosotros al compartir tus datos personales. Nos comprometemos a proteger tu privacidad y garantizar que toda la información que nos proporciones sea utilizada de forma responsable, segura y únicamente para los fines necesarios.

1. Recolección de datos: Recolectamos información personal como nombre, dirección, número de contacto, correo electrónico y método de pago únicamente al realizar una compra, suscribirte a nuestras novedades o contactarnos.

2. Uso de la información: La información se utiliza para procesar y entregar tus pedidos, enviarte actualizaciones del pedido y notificaciones sobre promociones (solo si lo autorizas), y mejorar la atención y la experiencia de compra.

3. Protección de la información: Tus datos se almacenan en sistemas seguros. No compartimos, vendemos ni intercambiamos tu información con terceros, excepto cuando sea estrictamente necesario para completar tu envío o pago.

4. Derechos del cliente: Puedes acceder, corregir o eliminar tus datos personales en cualquier momento escribiéndonos a lua.planet@outlook.com.

Política de Cambios y Devoluciones

Queremos que te sientas feliz con cada compra en Lua Planet. Si tu pedido llegó con un defecto, error o daño durante el envío, puedes solicitar un cambio o devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a recibirlo.

- 1. Plazo para solicitar cambio o devolución:** 5 días hábiles después de recibir tu pedido.
- 2. Condiciones para aplicar:** El producto debe estar sin uso, en perfectas condiciones y con su empaque original. Se debe presentar evidencia (foto o video) del defecto.
- 3. No aplican cambios o devoluciones si:** El producto fue usado, lavado o modificado; el error fue por selección incorrecta de talla o color; el artículo pertenece a promociones o ediciones limitadas.
- 4. Procedimiento:** Contáctanos por WhatsApp 3244974756 o Instagram @lua_planet con la evidencia y número de pedido.
- 5. Costos de envío:** Los gastos corren por cuenta del cliente, salvo que el error haya sido nuestro.

Política de Envíos

Realizamos envíos a todo el territorio colombiano ■■■. Trabajamos con empresas transportadoras confiables para que tu pedido llegue seguro y a tiempo.

1. Tiempos de envío: Preparación de 1 a 3 días hábiles tras confirmar el pago. Entrega entre 2 y 7 días hábiles según destino.

2. Rastreo: Enviaremos el número de guía para seguimiento.

3. Responsabilidad: No somos responsables por retrasos de la transportadora o causas externas, pero te apoyaremos para resolver cualquier inconveniente.

4. Envíos devueltos: Si el pedido es devuelto por dirección incorrecta o falta de recepción, el reenvío corre por cuenta del cliente.

Política de Satisfacción y Atención al Cliente

La esencia de Lua Planet es la inclusión, la visibilidad y el orgullo por la diversidad. Nos comprometemos a ofrecerte atención amable, respetuosa y empática.

1. Nuestro compromiso: Brindar información clara, responder en máximo 24 horas hábiles, escuchar sugerencias y resolver inquietudes con respeto.

2. Canales de atención: Instagram @lua_planet, WhatsApp 3244974756, correo lua.planet@outlook.com.

Política de Pagos y Confirmación de Pedidos

1. Métodos de pago: Transferencia bancaria, Nequi, Daviplata o pago contra entrega (según disponibilidad).

2. Confirmación del pedido: Se procesa una vez confirmado el pago. Para transferencias, se debe enviar comprobante.

3. Cancelaciones: Puedes cancelar antes del despacho. Luego aplican las políticas de cambio y devolución.

Política de Propiedad Intelectual y Uso de Contenidos

Todo el contenido de Lua Planet (nombre, logo, fotografías, diseños, descripciones y publicaciones) es propiedad del emprendimiento y está protegido por derechos de autor. No se permite el uso, copia o distribución sin autorización previa. Si compartes nuestras publicaciones o fotografías, te pedimos mencionar o etiquetar a @lua_planet.