

NUESTRAS POLITICAS

RESPONSABILIDAD

DULCIANA ES RESPONSABLE DEL CONTENIDO DE LA PAGINA, ASI COMO DE LA VENTA, ENVIO, GARANTIA Y DEVOLUCION DE LOS PRODUCTOS QUE EN ELLA SE OFRECEN. LOS PRECIOS ESTAN CONSIGNADOS EN SOLES PARA PERU Y DOLARES AMERICANOS PARA OTROS PAISES.

PRIVACIDAD EN LA INFORMACION

DULCIANA OFRECE POLITICA DE PRIVACIDAD Y UNA ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACION BRINDADA POR TODOS

NUESTROS CLIENTES. SUS DATOS NO PUEDEN SER DIVULGADOS NI PARCIAL NI TOTALMENTE.

HORARIOS DE ATENCION

TELEMARKETING:

Atención DE LUNES A SABADO DE 8:00 AM A 5:00 PM

WEB:

Lunes a Sábados

8am – 5 pm

DE ENTREGA DEL PRODUCTO

PERU / LIMA

DE LUNES A VIERNES:

PARA UN MEJOR SERVICIO NUESTROS ENVIOS SERAN AL DIA SIGUIENTE DE HABER HECHO SU PEDIDO.

PARA PEDIDOS EFECTUADOS HASTA LA 1:30 PM LAS ENTREGAS SE EFECTUARAN AL DIA SIGUIENTE EN EL RANGO DE HORARIO DE LAS 9:00 AM A 13:30 HS ,O POSTERIORMENTE SI USTED ASI LO INDICA.

PARA PEDIDOS EFECTUADOS DESPUES DE LA 1:30 PM LAS ENTREGAS SE EFECTUARAN AL DIA SIGUIENTE EN LOS RANGOS DE HORARIOS DE LA 1:30 PM A 5:00 PM O POSTERIORMENTE SI USTED ASI LO INDICA (DEL DIA SIGUIENTE EN LOS RANGOS DE 9.00 AM A1:30 PM O 1:30 PM A 5:00 PM)

SABADOS:

PARA PEDIDOS EFECTUADOS HASTA LAS 10:30 AM LAS ENTREGAS SE HARAN EL MISMO DIA, PASADA ESA HORA LOS PEDIDOS SERAN ENTREGADOS EL DIA LUNES EN RANGOS DE HORARIO DE 9:00 AM

A 13:30 PM

PARA PROVINCIA:

PARA LOS PEDIDOS DE PROVINCIA .LA ENTREGA ES EN 3 DIAS UTILES

PARA EL RESTO DEL MUNDO:

DEPENDIENDO DE LA CIUDAD Y DEL PAIS ENTRE 8 A 18 DIAS.

DE LA GARANTIA Y DEVOLUCION DE PRODUCTO

TODOS NUESTROS PRODUCTOS TIENEN GARANTIA. LOS CAMBIOS SE ACEPARAN DENTRO DE LAS 24 HORAS DE RECIBIDO EL PRODUCTO. SI EL PRODUCTO LLEGO EN MALAS CONDICIONES, DULCIANA LO RECOGERA EN LA DIRECCION DONDE SE REALIZO LA ENTREGA Y LO CAMBIARA POR EL MISMO PRODUCTO EN EXCELENTES CONDICIONES DENTRO DE 8 HORAS SIGUIENTES DE RECIBIDO EL PEDIDO DE CAMBIO.

El cliente deberá contactarse con la tienda dentro del plazo establecido.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿El costo de los productos está expresado en soles o dólares americanos?

Los precios están consignados en Soles Peruanos y Dólares Americanos. (el cambio a US\$ se ajusta según las variaciones del mercado) Incluyen el impuesto General a las Ventas (IGV), que es un impuesto que el Estado Peruano recarga a toda empresa que vende algún producto en Perú.

¿Hay un monto mínimo de compra para que pueda ser enviado?

Si, para Lima y Provincias un monto mínimo de S/. 69.00 y para cualquier parte del mundo US\$ 99.00 dólares americanos

¿Se paga algún tipo de impuesto por el valor del producto?

No, el cliente sólo deberá cancelar el monto del producto que ha elegido más el costo del envío que depende de la ciudad (Lima o provincia) o país

¿Cuál es el costo de envío dentro de Lima Metropolitana?

El costo de envío para cada orden despachada dentro de la ciudad de Lima dependerá de la zona donde se ubique el distrito a donde se dirija la entrega. Al momento de llenar su orden de entrega podrá consultar los recargos

¿Si compro 3,4,5 etc. productos me cobran por cada producto el envío?

No, el envío se cobra una sola vez, siempre y cuando los productos sean entregados a una misma dirección.

¿El destinatario debe pagar algo extra al momento que le entregan el producto?

No, la persona que recibirá el producto no tiene que pagar ningún monto extra. Solamente deberá firmar la guía de remisión del producto entregado y adjuntar en ella el número del documento de identidad que posea. En el caso de que sea un niño quien reciba la compra, algún familiar adulto tendrá que firmar por él.

¿Si yo quiero que un envío llegue a una hora determinada, ¿se puede?

Si, solo para los envíos para Lima siempre y cuando lo realice con dos días de anticipación como mínimo. En fechas especiales: Día de San Valentín, Día de la Asistente, Día de la Madre, Navidad no es posible que los envíos lleguen a una hora determinada. Para otras ciudades o países no es posible que el envío llegue a una hora determinada.

¿Tengo seguridad al ingresar los datos de mi tarjeta de crédito?

2Checkout es seguro. Los pagos realizados con tarjeta son realizados a través del servidor seguro de 2CheckOut.com Inc. (Ohio, USA), compañía certificada que procesa los pagos.

El pago no se realiza en su Web, sino en 2CheckOut. Y la información viaja encriptada con un nivel de seguridad de 128bits, asegurado por el correspondiente certificado "Thawte", una subsidiaria del grupo Verisign, que garantiza la seguridad de la transacción, por lo tanto NO se conoce los números de su tarjeta ni su domicilio. Los usuarios son notificados de la compra mediante un email con el nombre del comprador.

¿Como se que Dulciana recibió conforme mi pedido?.

Por una confirmación por E-mail.

¿Como tengo la confirmación de entrega de mi pedido?

Se enviará un E-mail al correo que fue registrado en la página web **www.chocotejasdulciana.com.pe**

¿Cómo hago para borrar si me he equivocado al elegir la cantidad de productos, o el sabor de los productos?

En la sección lista de productos deberá hacer click en editar cantidad y seleccionar la nueva cantidad y los nuevos sabores.

Si ya llegué al momento de realizar el pago y deseo agregar algo adicional a mi compra, ¿cómo hago?

Retroceder hasta la sección productos y seguir agregando y cotizar nuevamente los productos.

¿Que medios de pago aceptan en la página web www.chocotejasdulciana.com.pe?

Visa, MasterCard, Discover, American Express, Diners, JCB.

Si quiero comprar algo que no está en la tienda, ¿me pueden ayudar?

Si, nuestro personal lo atenderá con mucho gusto, le recomendamos realizar las consultas respectivas con anticipación para poder ayudarlo.

¿Que pasa si van a dejar (Lima) el pedido y no encuentran a alguien en la dirección o no lo pueden recibir?

Los pedidos no entregados regresan a nuestra tienda para ser reprogramados y sean nuevamente enviados con un recargo adicional de S/. 8.00 que será pagado en el momento de la entrega del pedido (contra entrega)