

## **Política de la Tienda - Luma Encuadernaciones**

**Ubicación:** Emiliano Zapata 167, Izcalli Chamapa, Naucalpan de Juárez, Estado de México.

En **Luma Encuadernaciones**, nuestro principal objetivo es ofrecer productos de encuadernación de la más alta calidad y una excelente experiencia de compra a nuestros clientes. Para que tu experiencia de compra sea clara y satisfactoria, hemos preparado la siguiente política que describe los términos y condiciones de nuestra tienda.

### **1. Productos y Disponibilidad**

En **Luma Encuadernaciones** nos aseguramos de que todos los productos estén correctamente descritos en nuestra tienda física y en línea. Sin embargo, debido a la naturaleza del negocio, la disponibilidad de algunos productos puede variar. En caso de que un producto que hayas solicitado no esté disponible, nos pondremos en contacto contigo para ofrecerte alternativas o realizar un reembolso completo.

### **2. Precios**

Los precios de nuestros productos están indicados en pesos mexicanos (MXN) e incluyen el IVA, a menos que se indique lo contrario. Los precios pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso. Sin embargo, el precio que aparece en el momento de la compra es el que se aplicará.

### **3. Proceso de Compra**

- **Compra en línea:** Si realizas una compra a través de nuestra tienda en línea, te enviaremos una confirmación de pedido a tu correo electrónico. El pedido será procesado y enviado de acuerdo con las opciones de envío seleccionadas.

### **4. Métodos de Pago**

Aceptamos varias formas de pago, tanto en línea como en nuestra tienda física, que incluyen:

- Tarjetas de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express, etc.).
- Transferencias bancarias (para compras en línea).

### **5. Envíos y Entregas**

Realizamos envíos a todo México. El costo y el tiempo de entrega dependerán de la ubicación y el método de envío seleccionado durante el proceso de compra.

- **Envío estándar:** El plazo de entrega es generalmente de 5 a 7 días hábiles.
- **Envío exprés:** El plazo de entrega es generalmente de 2 a 3 días hábiles.

**Nota:** Los tiempos de envío pueden verse afectados por factores fuera de nuestro control, como condiciones meteorológicas o demoras del servicio postal.

## 6. Política de Devoluciones y Cambios

Queremos que estés completamente satisfecho con tu compra. Si necesitas devolver o cambiar un producto, por favor sigue estos pasos:

- **Devoluciones:** Puedes devolver productos dentro de los **7 días hábiles posteriores a la recepción del pedido**. Los productos deben estar en su estado original, sin usar y con su empaque original.
- **Productos defectuosos:** Si recibes un producto defectuoso o dañado, por favor, contáctanos inmediatamente para coordinar una devolución o reemplazo. No se aplicará cargo por envío en estos casos.
- **Excepciones:** No aceptamos devoluciones ni cambios de productos personalizados o hechos a medida.

### Proceso de devolución:

1. Contacta a nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico a [claudia.romero@lumaencuadernaciones.com](mailto:claudia.romero@lumaencuadernaciones.com) para iniciar el proceso.
2. Indica tu número de pedido, el producto que deseas devolver y la razón de la devolución.
3. Una vez aprobada la solicitud, te proporcionaremos las instrucciones para el envío de la devolución.

## 7. Garantías

Los productos vendidos en **Luma Encuadernaciones** cuentan con una garantía de **30 días** a partir de la fecha de compra, cubriendo defectos de fabricación. La garantía no cubre daños por mal uso, accidentes o desgaste normal.

## 8. Atención al Cliente

Nuestro equipo de atención al cliente está disponible para resolver cualquier duda o inquietud que puedas tener respecto a tus compras. Puedes ponerte en contacto con nosotros a través del correo electrónico: [claudia.romero@lumaencuadernaciones.com](mailto:claudia.romero@lumaencuadernaciones.com), o visitarnos en nuestra tienda en la dirección mencionada anteriormente.

## 9. Modificaciones de la Política

Nos reservamos el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en esta misma sección y se hará efectivo de inmediato.

**Última actualización:** 3 de febrero de 2025