

## **Terminos y condiciones LUHO El Salvador**

### **1. Condiciones Generales de uso del servicio en línea**

Los siguientes términos legales y políticas describen el servicio que ofrecemos a través de nuestro canal de comercio electrónico. Agradecemos tomarse unos minutos de su tiempo para leerlo, esperamos poder ofrecerle la mejor experiencia en línea.

El presente sitio web [www.luholife.com](http://www.luholife.com), incluye los servicios de chat y venta en línea, pertenece a LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V., y pone a su disposición nuestros servicios con el fin de proporcionar y ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de la compra en línea de nuestros productos.

[www.luholife.com](http://www.luholife.com) pertenece a LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V.

NIT: 0614-200499-101-0

Domicilio: Colonia Jardines De Merliot Calle Ayagualo Block B No 9 Ciudad Merliot, La Libertad, El Salvador  
Centroamérica.

Registro Fiscal: 112073-5

Giro: Almacenes (Venta de diversos artículos)

Teléfono: (503) 2519 6001

Correo Electrónico: [luho@luholife.com](mailto:luho@luholife.com)

El uso de este sitio web y la aceptación de las siguientes políticas implica su acuerdo con los términos y condiciones que se establecen a continuación. Si no está de acuerdo con dichos términos y condiciones por favor no haga uso de esta plataforma electrónica o contacte si existen dudas adicionales.

LUHO protege y salvaguarda sus datos personales para evitar el daño, pérdida, destrucción, robo, extravío, alteración, así como el tratamiento no autorizado. Las promociones publicadas en [www.luholife.com](http://www.luholife.com) pueden diferir de las promociones vigentes en tienda física. El sitio [www.luholife.com](http://www.luholife.com)

### **2. Restricciones de Uso**

Todo el contenido de este sitio web es propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. El mismo no puede ser copiado, reproducido, duplicado, transmitido, vendido, publicado, distribuido o explotado de ninguna manera para propósitos comerciales, excepto que el

usuario puede bajar y guardar en la memoria de su computadora una copia para su uso y referencia personal. No está permitido el uso de nuestra página para propósitos comerciales por terceros. El uso indebido constituye violación de los derechos de registro y propiedad intelectual, tanto de imágenes como de contenido. El usuario del sitio no debe incentivar a manipulaciones del contenido publicado, ni a crear información falsa o incorrecta, envío de información obscena, ofensiva, violenta, fraudulenta o confidencial. Se prohíbe el spam, cadenas u otras formas de advertising o publicidad comercial por parte de los usuarios.

Asimismo, la incorporación de virus, malware o códigos o instrumentos que puedan dañar operadores de sistemas o terceros.

LUHO bajo la propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. podrá modificar el contenido de este sitio web y estas condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

### **3. Imágenes**

En [www.luholife.com](http://www.luholife.com) hemos trabajado de la manera más exacta posible las imágenes y colores para todos los productos que aparecen en el sitio web. Sin embargo, existe una variable que no podemos controlar y depende del monitor del usuario, por lo cual recomendamos que los colores sean una guía al momento de seleccionar su producto. Todas las fotografías se han tomado con el fin de poder presentar las características de cada producto y sus accesorios si los incluye, algunas imágenes presentan ciertos ambientes para poder orientar sobre su uso, favor leer cuidadosamente la descripción de cada producto para evitar confusiones.

### **4. Derechos y propiedades del sitio web**

Los derechos que conciernen al contenido presentado y disponible dentro del sitio, o conectado a este. Por ejemplo textos, imágenes, fotografías, videos, logos, son sostenidas por el operador y su relativo dueño ya sea LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. y las franquicias que representa. Dicho contenido intelectual está protegido por bancos de data y leyes internacionales de protección de propiedad intelectual. Significando que queda prohibido que robots y otros sistemas busquen adquirir o extraer data, asimismo producir o divulgar o reproducir en totalidad o parcialmente nuestro contenido publicado en este sitio. Toda fotografía ha sido tomada con el fin representar de la mejor manera las características de cada producto, por lo que los accesorios usados para ambientar los productos no están incluidos y no forman parte de este.

## **5. Disposiciones de Compra**

### 5.1 Precios

Los precios de los productos están presentados en dólares americanos moneda de curso legal en El Salvador. Los precios ofrecidos serán perfectamente identificables y atribuibles a cada producto, pero podrán tener variaciones de acuerdo a promociones establecidas dentro del sitio web o en tienda física según aplicase.

### 5.2 Disponibilidad del producto

Los productos mostrados en el sitio web han sido seleccionados para facilitar su compra, la existencia podría variar de acuerdo a demanda de compra. Si el producto elegido no se encuentra en existencia en la tienda se le notificará vía teléfono o correo electrónico para validar el cambio de producto por el mismo valor de su compra y así poder completar el pedido. En caso de que se haya agotado la existencia del producto seleccionado LUHO se deberá efectuar el proceso de devolución parcial o total de la compra por medio de una gift card. Como política de la empresa, no se hacen devoluciones en efectivo.

### 5.3 Pedido

El comprobante de compra será enviado inmediatamente después de realizar el proceso de pago del pedido a la dirección de correo electrónico que ha sido proporcionada por el Cliente. Este contiene el número único de Pedido, detalle de los productos adquiridos, monto total cancelado e información de la tienda para el retiro y sus horarios. Al momento que el Cliente se presente en la tienda para realizar el retiro del pedido, se le hará entrega de la factura o crédito fiscal de la compra.

### 5.4 Cancelación de la compra antes de retirar el producto

El Cliente puede solicitar la cancelación o anulación total del pedido en cualquier momento antes de que realice la recolección del mismo haciendo uso de su derecho de retracto. Para hacer efectiva la cancelación total del pedido debe comunicarse a los números de contactos que le han sido proporcionados en el comprobante de compra. El personal de LUHO solicitará la información del pedido y sus datos personales para proceder a la cancelación y realizar la gestión de reintegro de su compra a través de una giftcard por el monto del valor cancelado. Como política de la empresa, no se hacen devoluciones en efectivo.

## 5.5 Retiro del pedido

Los pedidos seleccionados a través de “Retiro en tienda” no tienen costo de envío. Para retirar su pedido, el Cliente deberá presentarse a la tienda de LUHO ubicada mts. arriba de Plaza Las Azaleas, C. La Mascota 979 300, San Salvador CP 1101 a partir de la fecha y hora de retiro detallada en el comprobante de compra. Nuestro plazo para la preparación y entrega es de 90 minutos hábiles del horario de tienda en la que se seleccionó recoger el pedido, siempre y cuando contemos con disponibilidad de existencia para todos productos detallados en el pedido.

Si el producto elegido no se encuentra en existencia en la tienda se le notificará vía teléfono o correo electrónico para validar el cambio de producto por el mismo valor de su compra y así poder completar el pedido. En caso de que se haya agotado la existencia del producto seleccionado LUHO se deberá efectuar el proceso de devolución parcial o total de la compra por medio de una gift card. No está permitido la devolución de dinero en efectivo.

## 6. Servicio de Entrega a Domicilio

LUHO realiza delivery a todos los departamentos de El Salvador por medio de la empresa C807 EXPRESS. Para optar por este servicio debe indicarlo al momento de realizar su pedido antes de finalizar su compra (cierre de su transacción en línea). El costo del delivery es de \$5.00.

El servicio de entrega a domicilio aplica exclusivamente para el área urbana de acuerdo a la ubicación de nuestras tiendas, excluyendo aquellas colonias y/o territorios que presenten algún grado de dificultad de ingreso para nuestro equipo de transporte.

El costo del servicio y cobertura se determinará y estará indicado antes de finalizar la compra (cierre de su operación).

El tiempo de entrega para los pedidos a domicilio será de un promedio de 48 a 72 horas a partir de la fecha y hora en que se haya finalizado satisfactoriamente la compra y se realizará en días hábiles, en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 10:00am a 4:00pm, sábado de 8:00am a 12:00m.

Los productos únicamente podrán ser entregados en el domicilio indicado en el pedido.

La recepción del producto solo podrá ser hecha por el cliente o la persona designada por el cliente al momento en que realizó la compra, quien deberá presentar documento de identificación y el número del pedido que recibió en el correo de confirmación.

Al recibir su pedido deberá firmar los documentos y realizar un chequeo de lo recibido para garantizar que recibe lo que solicitó sin defectos como golpes, rayaduras o deterioro físico que impida el funcionamiento de lo recibido. Nuestro servicio a domicilio incluye únicamente la entrega de mercadería; el transporte no puede retirar productos usados.

## **7. Métodos de pago**

En el sitio web se tendrá a disposición la siguiente lista de métodos de pago:

-VISA -MASTERCARD

Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización de los bancos emisores y/o LUHO bajo la propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V.

La transacción únicamente deberá ser realizada por el titular del medio de pago.

Nuestro portal no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro, por ende, queda fuera de la responsabilidad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. el manejo y uso de tarjetas de crédito y/o débito robadas.

El procesamiento de los pedidos está sujeto a la confirmación de datos del cliente, por tanto, nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido cuando no se logre confirmar algún dato del cliente.

LUHO bajo la propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. no hace recargo de ninguna comisión o cobro extra por pagar en [www.luholife.com](http://www.luholife.com)

## **8. Políticas de Cambios y devoluciones**

Cambios o devoluciones por defecto de fábrica: aplicarán dentro de los 15 días a partir de la compra, siempre y cuando el daño sea avalado como defecto de fábrica por el personal de LUHO.

Podemos realizar cambios y devoluciones dentro de los 15 días después de efectuada la compra, siempre y cuando LUHO El Salvador verifique los siguientes puntos:

- Condiciones físicas del producto: los productos que se desean devolver/cambiar, deberán estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración, daño o signos de uso y preferentemente en su empaque original. No se realizarán cambios ni devoluciones en producto usado, manipulado o en mal estado.
- Comprobante de compra: es indispensable presentar el correo de confirmación de compra en el sitio web o en tienda si aplicase.
- No haber adquirido el producto en descuento.
- Cambios de talla o modelo: si el modelo que desea adquirir es más caro al de la compra inicial entonces el usuario deberá pagar la diferencia, si es de menor costo únicamente se te podrá hacer la devolución correspondiente por medio de un vale canjeable únicamente en la tienda física de LUHO.

- Devolución del monto de compra: la devolución se podrá realizar únicamente en la tienda por medio de un vale canjeable por el monto de la compra realizada sujeto a consideración de LUHO. Como política de la empresa, no se hacen devoluciones en efectivo.
- Cambios o devoluciones por defecto de fábrica: aplicarán dentro de los 15 días a partir de tu compra, siempre y cuando el daño sea avalado como defecto de fábrica por el personal de LUHO.

## **9. Promociones**

En nuestro sitio web [www.luholife.com](http://www.luholife.com) se presentarán las promociones vigentes en el momento de la compra y su duración dependerá de la campaña y/o momento promocional vigente, sin embargo estas se encontrarán sujetas a la disponibilidad de las existencias en la tienda de LUHO.

## **10. Privacidad de la información**

Utilización de la información proporcionada por el Cliente: La información recopilada del Cliente no será compartida con ningún tercero. Así también no se almacenarán datos ingresados de los métodos de pago. LUHO se abstiene de divulgar, compartir, comercializar, rentar o vender sus datos personales y crediticios.

Tecnologías utilizadas en el sitio

-Cookies

-Contraseñas

### **10.1 Política de Cookies**

Por este medio se informa a nuestros usuarios que esta página web hace uso de cookies, utilizamos cookies propias y de terceros para obtener datos estadísticos de la navegación de nuestros usuarios y mejorar nuestros servicios. Las cookies se utilizan con el objetivo de ofrecer un servicio más personalizado y ayudar a que la navegación por las páginas resulte más fácil. Dichas cookies nos ayudan a guardar configuración de nuestro usuario que permite gestionar la navegación de nuestro usuario sea más fácil. La aplicación que utiliza nuestro sitio para obtener y analizar la información de la navegación es Google Analytics la cual nos facilita el análisis de la audiencia de nuestro site. Esta herramienta no obtiene datos de los nombres o apellidos de los usuarios ni de la dirección postal desde donde se conectan. La información que obtiene está relacionada con el número de páginas visitas, el idioma, la red social en la que se publican nuestras noticias, la ciudad a la que está asignada la dirección IP desde la que acceden los usuarios, el número de usuarios que nos visitan, la frecuencia y reincidencia de las visitas, el tiempo de visita, el navegador que usan,

el operador o tipo de terminal desde el que se realiza la visita, etc. Esta información la utilizamos para mejorar nuestra página, detectar nuevas necesidades y valorar las mejoras a introducir con la finalidad de prestar un mejor servicio a los usuarios que navegan en nuestro sitio web.

## **11. Servicio al cliente**

Si requiere de asistencia que concierne hacia productos e información, o busca realizar una sugerencia, el usuario debe contactarse debidamente por medio de correo electrónico al [luho@luholife.com](mailto:luho@luholife.com) o llamar a nuestro número de teléfono **(503) 7842-1930**

Nuestros horarios de atención son los siguientes: Lunes – sábado: 9:00 A.M. – 7:00 P.M.  
Domingo: 9:00 A.M. – 5:00 P.M.

## **12. Conformidad de los términos y condiciones**

Para su seguridad recomendamos tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

LUHO bajo la propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. nunca solicitará información personal por correo electrónico, por lo que se recomienda no proporcionar ningún tipo de información que le sea solicitada por esta vía.

Toda información introducida al sistema para realizar su compra es de absoluta responsabilidad del Cliente que realiza la transacción, por lo que LUHO bajo la propiedad de LUHO Y PRESTIGIO, S.A. DE C.V. no se hace responsable de errores o negligencias al utilizar el servicio en línea o por compras realizadas por dejar activa la sesión.

Al haber leído los términos y condiciones detallados en el sitio web, esto constituye un acuerdo legal entre cualquier Cliente y LUHO, por lo que el Cliente antes de hacer uso del servicio en línea se da por entendido que ha revisado, analizado y está de acuerdo con los términos y condiciones expuestos en las políticas de este sitio web.