

TÉRMINOS & CONDICIONES

COFFEE TRADING COMPANY SAS con Número de Identificación Tributaria (NIT)900.855.221-5, con domicilio ubicado en la AV. CRA. 28# 41-54, Bogotá, Colombia (en lo sucesivo “COFFEE TRADING COMPANY SAS”), de conformidad con la Ley 1480 de 2011 y demás legislación aplicable, hace desu conocimiento los presentes Términos y Condiciones aplicables al sitio <https://cafexielo.com/> y micro sitios relacionados con éste (en lo sucesivo el “Sitio”), así como a la compra de los productos y/o servicios que en este se ofrecen.

Al ingresar y/o usar el Sitio, usted como Usuario admite haber leído y entendido los presentes Términos y Condiciones que describen y regulan el uso de los servicios ofrecidos por COFFEE TRADING COMPANY SAS, por lo que acepta acogerse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Los Usuarios que decidan ingresar al Sitio desde otros países, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Está prohibido el acceso al Sitio desde territorios donde su contenido sea ilegal. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, debe abstenerse de usar el Sitio.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso. En cualquier momento, COFFEE TRADING COMPANY SAS puede modificar estos Términos y Condiciones y a partir de la fecha de modificación de los mismos, todas las operaciones que se celebren entre COFFEE TRADING COMPANY SAS y el Usuario se registrarán por el documento modificado.

El portal web es gestionado y administrado por COFFEE TRADING COMPANY SAS, pone a disposición de los visitantes su página web, quienes, al hacer uso de la información, productos, servicios, aplicaciones o participar en las actividades, reconocen haber leído, entendido y aceptado de forma plena y sin reservas de Términos y Condiciones aquí descritos. En caso de no estar de acuerdo con alguno o varios de los aspectos de este documento debe evitar utilizar los servicios del portal.

1. CAPACIDAD

Los productos y/o servicios que COFFEE TRADING COMPANY SAS ofrece a través del Sitio están disponibles únicamente para aquellas personas que cuentan con la capacidad legal para contratar y obligarse según lo dispuesto en la legislación colombiana vigente. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal para contratar, no podrá hacer uso de los productos y servicios ofrecidos por el Sitio. COFFEE TRADING COMPANY SAS examinará la solicitud presentada por el Usuario y se reserva la facultad de verificar los datos comunicados por el Usuario. COFFEE TRADING COMPANY SAS no asume ninguna responsabilidad por suplantación personal que realice cualquier Usuario.

2. REGISTRO

Previa adquisición de los productos y/o servicios que COFFEE TRADING COMPANY SAS ofrece a través del Sitio, es necesario que el Usuario complete los datos de registro en todos sus campos. La información que el Usuario proporcione deberá ser exacta y veraz (en lo sucesivo los “Datos Personales”).

COFFEE TRADING COMPANY SAS cumple con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, ocalidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad y responsabilidad que establece la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (en adelante la “Ley”) la cual tiene por objeto dictar las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos así como el derecho a la información.

Al aceptar los Términos y Condiciones, el Usuario indica que voluntariamente conoce y autoriza de manera previa a COFFEE TRADING COMPANY SAS para que sus Datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad, y autoriza en los mismos términos que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley y sus Decretos Reglamentarios, lo anterior con el fin de recibir información acerca de sus productos, servicios, promociones, alianzas, contenidos, estudios y concursos. Asimismo, el Usuario declara que ha sido informado de la política para la protección de datos personales disponibles en este Sitio, en el cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que permiten al Usuario hacer efectivos sus derechos de acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos.

3. USO DEL SITIO

El Sitio proporciona acceso al Usuario a textos, gráficos, dibujos, diseños, códigos, software, fotografías, música, vídeos, sonidos, bases de datos, imágenes, expresiones e informaciones, etc. (en lo sucesivo el “Contenido”) pertenecientes a COFFEE TRADING COMPANY SAS.

El Usuario al acceder al Sitio se compromete a realizar un uso adecuado de su Contenido, así como de los productos y/o servicios que se ofrecen a través del mismo, por lo que de manera enunciativa más no limitativa se compromete a no realizar: (i) uso del Contenido para incurrir en actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y al orden público; (ii) alguna acción a través de algún dispositivo, software o cualquier medio para interferir en las actividades y operación de COFFEE TRADING COMPANY SAS como en las solicitudes, ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de COFFEE TRADING COMPANY SAS (iii) alguna actividad que sea violatoria o contraria a las leyes de propiedad intelectual o a los presentes Términos y Condiciones, y, (iv) introducir o difundir en el Sitio virus informáticos o cualquier otro sistema que sea susceptible de provocar algún daño en el funcionamiento y operación del sitio.

4. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

Todos los derechos de propiedad intelectual del Contenido del Sitio y que de manera enunciativa más no limitativa son el diseño gráfico, interfaces de Usuario, interfaces visuales, fotografías, sonidos, dibujos, modelos, código informático (incluido el código HTML), la disposición, diseño, estructura, selección, expresión, aspecto estético y funcional, los logotipos de los productos y/o servicios ofrecidos, las marcas, diseños y modelos industriales, nombres de dominio, identificadores de cuenta o términos de búsqueda, entre otros, son propiedad de COFFEE TRADING COMPANY SAS (o de terceros que han autorizado a COFFEE TRADING COMPANY SAS su uso y/o explotación) y están protegidos por las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, transmisión, adaptación, traducción, distribución, comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, o cualquier otra explotación y/o modificación total o parcial de cualquier contenido incluido en el Sitio, a través de cualquier medio, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, los medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado o de grabación sin previa autorización escrita de COFFEE TRADING COMPANY SAS.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren licencia, derecho o autorización para realizar los actos antes descritos. Cualquier uso no autorizado del Contenido constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor y demás normas de propiedad intelectual, industrial, nacionales e internacionales aplicables.

El uso de códigos de descuentos no será compatible con determinadas acciones promocionales y colecciones.

5. CONTENIDO PROPORCIONADO POR EL USUARIO

La legitimidad de los derechos de propiedad intelectual correspondientes a los contenidos aportados por el Usuario es responsabilidad exclusiva del mismo, por lo que el Usuario mantendrá indemne a COFFEE TRADING COMPANY SAS de cualquier reclamación de terceros derivada de la utilización ilícita de contenidos en el Sitio.

El Usuario al proporcionar cualquier contenido (fotos, imágenes, etc.) a través del Sitio o cualquier otro medio, cede gratuitamente a COFFEE TRADING COMPANY SAS la totalidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial y cualesquiera otros derechos que el Usuario tenga sobre dichos contenidos. Tales derechos incluyen el derecho de reproducción, representación, difusión, transformación, distribución y comunicación pública de todo o parte del contenido, por cualquier procedimiento y en todos los formatos o soportes.

6. RESPONSABILIDAD

6.1. Fallas en la operatividad del Sitio

Al ingresar en el Sitio, el Usuario acepta en forma expresa que el uso de éste se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, COFFEE TRADING COMPANY SAS no asume ninguna responsabilidad por (i) cualquier daño, pérdida o perjuicio causado al Usuario por fallas en el sistema, servidor o en Internet, (ii) cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso y/o uso del Sitio, (iii) la continuidad y disponibilidad del Contenido; (iv) la ausencia de errores en el Contenido ni la corrección de cualquier defecto que pudiera ocurrir; (v) los daños o perjuicios que cause cualquier persona que vulnere los sistemas de seguridad del Sitio, aun cuando el Usuario hubiera avisado de la posibilidad de tales daños.

Bajo los términos aquí señalados, COFFEE TRADING COMPANY SAS no será responsable por ningún error u omisión contenidos en el Sitio ni en la información que se suministra en el mismo, asimismo, COFFEE TRADING COMPANY SAS podrá suspender temporalmente y sin previo aviso, la accesibilidad al Sitio con motivo de operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora. No obstante, siempre que las circunstancias lo permitan, se le comunicará de ello al Usuario, con la antelación suficiente, la fecha prevista para la suspensión de los servicios de acceso y/o uso del Sitio.

Bajo los términos aquí señalados, el Usuario en ningún momento podrá atribuirle responsabilidad alguna ni exigir indemnización alguna a COFFEE TRADING COMPANY SAS, en virtud de los daños y perjuicios resultantes de los supuestos mencionados. COFFEE TRADING COMPANY SAS no garantiza el acceso y/o uso continuo o ininterrumpido del Sitio, el Usuario reconoce y acepta que el sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a COFFEE TRADING COMPANY SAS, por lo que en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele a COFFEE TRADING COMPANY SAS ningún tipo de responsabilidad.

6.2. Enlaces

El Sitio puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no significa que sean propiedad u operados por COFFEE TRADING COMPANY SAS, por lo que COFFEE TRADING COMPANY SAS no asume la responsabilidad sobre los enlaces a otras páginas web que se encuentren en el Sitio, pudiendo llevar al Usuario a otros sitios web sobre los que COFFEE TRADING COMPANY SAS no tiene ningún tipo de control, por lo que el Usuario accede bajo su exclusiva responsabilidad al

contenido y en las condiciones de uso que rijan los mismos, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de COFFEE TRADING COMPANY SAS, de ninguna manera puede derivarse para COFFEE TRADING COMPANY SAS algún tipo de responsabilidad en relación con la calidad de los productos o servicios ofrecidos en el sitio al que se hace el vínculo, así mismo no somos responsables de la información divulgada en otros sitios de internet.

COFFEE TRADING COMPANY SAS no se responsabiliza del uso que los Usuarios puedan hacer del Contenido y servicios incluidos en el Sitio. En consecuencia, COFFEE TRADING COMPANY SAS no garantiza que el uso que los Usuarios puedan hacer del Contenido y servicios en el Sitio, se ajusten a los presentes Términos, ni que lo hagan de forma diligente.

7. LIBERACION DE RESPONSABILIDAD

El Usuario exonera de responsabilidad a COFFEE TRADING COMPANY SAS, subsidiarias y afiliadas, sus respectivos accionistas, funcionarios, directores, empleados, agentes, proveedores de contenidos, diseñadores, contratistas, frente a toda reclamación, demanda, litigio o sanción a consecuencia de: (i) el uso y/o acceso del Usuario al Sitio; (ii) cualquier Contenido publicado por el Usuario; (iii) la violación a cualquiera de los presentes Términos y condiciones; y (iii) la violación de cualquier derecho de terceros, lo que incluye sin limitación, cualquier derecho de propiedad, derecho a la privacidad o derecho de propiedad intelectual.

COFFEE TRADING COMPANY SAS no es responsable de la información inexacta o errónea dada de buena fe por un asesor de la página, la asesoría es gratis y no somos responsables por la pérdida de oportunidad. La información no constituye asesoramiento, es solo una guía y no se garantiza que el sitio web o la información estén libres de errores.

8. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El Usuario al ingresar al Sitio, adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera. El Usuario se obliga a notificar oportunamente a sus correspondientes entidades del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y de los demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones (tales como tarjetas de débito, claves personales, etc.) con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados por las mismas. Queda prohibido al Usuario transmitir en el Sitio o desde éste cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano, o cualquier otro material que pudiera dar lugar a responsabilidad civil o penal en los términos de la legislación aplicable.

El Usuario se compromete a no utilizar ningún dispositivo, software, rutina o datos para obstruir o intentar obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de toda actividad realizada en el mismo.

9. TÉRMINOS DE CONTRATO DE COMPRAVENTA

Perfeccionamiento y transmisión de propiedad

El contrato de compraventa entre COFFEE TRADING COMPANY SAS y el Usuario se perfecciona cuando: (i) el Usuario presente la oferta de compra en el Sitio mediante la selección del producto deseado por el Usuario, (ii) el Usuario efectúe el pago según las modalidades establecidas en el Sitio, y (iii) la oferta de compra sea aceptada por COFFEE TRADING COMPANY SAS.

La transmisión de propiedad se realizará en cuanto COFFEE TRADING COMPANY SAS haga la entrega del producto al Usuario.

Condiciones de pago

El pago se efectuará únicamente por los medios autorizados en el Checkout de este Sitio.

10. ORIGEN DE LOS FONDOS

El Usuario declara bajo la gravedad de juramento que los recursos con los cuales ha efectuado las compras en el Sitio provienen de operación, oficio, profesión, actividad o negocio lícito y que no han sido obtenidos en virtud de cualquier conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción.

El Usuario declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales.

En consecuencia, se obliga a responder frente a COFFEE TRADING COMPANY SAS por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones, y exime a COFFEE TRADING COMPANY SAS de toda responsabilidad por la información errónea, inexacta o falsa que se hubiese suministrado en este documento o por la violación del mismo.

11. MODIFICACIONES

COFFEE TRADING COMPANY SAS se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, mediante la publicación de la modificación correspondiente en el Sitio.

12. DISPOSICIONES

En el caso que una o más de las disposiciones contenidas en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

13.DOMICILIO

El domicilio de COFFEE TRADING COMPANY SAS es el ubicado en la Av. CRA. 28 # 41-54 Bogotá D.C, (Colombia).

Si tiene alguna duda sobre los presentes Términos y Condiciones o sobre cualesquiera Políticas Complementarias puede ponerse en contacto con COFFEE TRADING COMPANY SAS y enviar sus dudas a través de nuestra página de contacto.

14.LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto COFFEE TRADING COMPANY SAS como el Usuario renuncian expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles por razón a su domicilio presente o futuro.

15.CANALES DE COMUNICACIÓN

Para el ejercicio de sus derechos, COFFEE TRADING COMPANY SAS ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación:

Enviando un correo electrónico a cafexielo@gmail.com o llamando al teléfono 310 343 7636 en Bogotá en horario hábil. COFFEE TRADING COMPANY SAS Dirección: Av. CRA. 28 # 41-54 Bogotá D.C,

16.ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

COFFEE TRADING COMPANY SAS, con Número de Identificación Tributaria (NIT) 900.855.221-5, con domicilio ubicado en la Av. CRA. 28 # 41-54 Bogotá D.C, Colombia (en lo sucesivo “COFFEE TRADING COMPANY SAS”), de conformidad con la Ley 1480 de 2011 y demás legislación aplicable, hace de su conocimiento los presentes Términos y Condiciones aplicables al sitio <https://cafexielo.co/> y micro sitios relacionados con éste (en lo sucesivo el “Sitio”), así como a la compra de los productos y/o servicios que en este se ofrecen.

Al ingresar y/o usar el Sitio, usted como Usuario admite haber leído y entendido los presentes Términos y Condiciones que describen y regulan el uso de los servicios ofrecidos por COFFEE TRADING COMPANY SAS, por lo que acepta acogerse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Los Usuarios que decidan ingresar al Sitio desde otros países, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Está prohibido el acceso al Sitio desde territorios

donde su contenido sea ilegal. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, debe abstenerse de usar el Sitio.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso. En cualquier momento, COFFEE TRADING COMPANY SAS puede modificar estos Términos y Condiciones y a partir de la fecha de modificación de los mismos, todas las operaciones que se celebren entre COFFEE TRADING COMPANY SAS y el Usuario se registrarán por el documento modificado.

Cambio de Productos por no Corresponder a lo Ordenado:

Una vez el Usuario haya recibido los productos objeto de la Compra, deberá revisar si estos corresponden a los productos seleccionados y ordenados por el Usuario al momento de hacer la Compra y, en caso de no ser así, es decir en el evento en que los productos no correspondan a los seleccionados y ordenados por el Usuario al momento de hacer la Compra, podrá optar por (i) solicitar la reversión del pago de conformidad con lo dispuesto en estos Términos; o (ii) solicitar la devolución y el cambio del producto por la referencia seleccionada por el Usuario al momento de hacer la Compra, o (iii) solicitar los productos que no hayan sido efectivamente entregados por COFFEE TRADING COMPANY SAS y que hubiesen sido comprados por el Usuario al momento en que hizo la Compra.

Para efectos de hacer efectiva cualquiera de las facultades previstas en los numerales (ii) y (iii) anteriores, el Usuario deberá solicitar a COFFEE TRADING COMPANY SAS que realice el cambio del producto por el de la referencia seleccionada por el Usuario al momento de hacer la Compra o que se le entreguen las unidades faltantes de acuerdo con las cantidades de los productos seleccionadas por el Usuario al momento de hacer la Compra, según sea el caso, para lo cual deberá enviar una comunicación por correo electrónico a la dirección cafexielo@gmail.com dentro del día hábil inmediatamente siguiente a la fecha de la entrega de la Compra al Usuario. Una vez recibida la mencionada comunicación, COFFEE TRADING COMPANY SAS contará con un plazo de cinco (5) días hábiles o los días dependiendo del envío a la ciudad, para entregar los productos faltantes al Usuario, o para hacer el reemplazo del producto, según sea el caso, en el entendido que, en el último de los eventos mencionados, el Usuario deberá entregar a COFFEE TRADING COMPANY SAS el producto sobre el cual se presentó el inconveniente. Los costos de esta entrega serán asumidos por COFFEE TRADING COMPANY SAS, o COFFEE TRADING COMPANY SAS podrá poner a disposición un cupón para realizar una nueva compra en, se enviará aproximadamente en 3 días hábiles después de recibido el producto en la bodega o también COFFEE TRADING COMPANY SAS evaluará el reembolso del dinero. (Únicamente para devoluciones asociadas a la calidad de producto). Dependiendo del medio de pago utilizado para la compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica a una cuenta de mercado pago o a su tarjeta de crédito.

El reembolso a tarjeta de crédito puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta. COFFEE TRADING COMPANY SAS no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad

financiera pueda aplicar.

Tanto para pagos por PSE como para pagos en efectivo se hará el reembolso a una cuenta virtual de Mercado Pago asociada al correo electrónico con el que se hizo la compra, una vez realizada la transacción el usuario podrá hacer el traslado de los fondos a su cuenta bancaria sin costo.

En el caso en el que el producto no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución le informaremos mediante correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

Fuerza Mayor: COFFEE TRADING COMPANY SAS realizará su mejor esfuerzo para cumplir con sus obligaciones derivadas de las Compras que realicen los Usuarios a través del Portal. Sin embargo, no será responsable por demoras, incumplimiento o por otras anomalías, si la demora, incumplimiento o anomalía se debe a fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitado a, eventos climáticos adversos, accidentes de tránsito, entre otros.

TIEMPO DE ENTREGA

La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento de la compra a cualquier persona mayor de edad en el domicilio, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Aplica para unidades residenciales con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

El tiempo de entrega para Bogotá es de 3 días hábiles, para ciudades principales es de 5 días hábiles y para el resto del país, entregamos su pedido en un plazo de hasta 15 días hábiles. La confirmación del pago será enviada a través de un mensaje a su correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos debe aprobar la transacción, lo cual puede tardar hasta 15 días hábiles.

- El tiempo de entrega empieza a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de su compra.
- Para compras en los días sábados, domingos o festivos, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de su compra.

En el caso de que no haya nadie en el domicilio al momento de la entrega, la transportadora hará hasta tres (3) intentos de entrega adicional. En caso de no poder realizar la entrega, el producto será devuelto y nos pondremos en contacto para acordar un nuevo envío.

17. REVERSIÓN DE PAGO DECRETO 587

REVERSIÓN DE PAGOS POR COMPRAS REALIZADAS EN <https://www.cafexielo.com/>
Para solicitar la reversión del dinero pagado en las compras a través de <https://www.cafexielo.com/> le informamos que de acuerdo a la normatividad vigente, su solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe ser una compra realizada a través de <https://www.cafexielo.com/>
2. Debe indicar en su solicitud de reversión de pago, una de las causales para solicitarla. Le recordamos que estas causales son indicadas por ley y es obligatorio que su reclamación se enmarque dentro de alguna de estas situaciones:
 - ✓ Cuando haya sido víctima de un fraude.
 - ✓ Cuando corresponda a una operación que no haya solicitado.
 - ✓ Cuando no haya recibido el producto comprado en el tiempo indicado.
 - ✓ Cuando el producto recibido no es el comprado, o no cumpla con lo informado sobre este.
 - ✓ Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso.
3. Debe indicar claramente cuál es el valor que solicitasea reversado (debe corresponder al precio del producto) y la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o medio de pago al que fue cargada la compra.
4. La reclamación se puede presentar a través de nuestro formato de PQR'S, a través de nuestro correo de servicio al cliente o en nuestra línea de atención al cliente (601) 4736914.
5. La queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
6. Debe indicarnos que el producto estará a disposición de COFFEE TRADING COMPANY SAS para que sea recogido en el mismo lugar donde fue entregado. Recuerde que el producto debe estar en las mismas condiciones en que fue entregado.
7. En caso de que no sea el titular del medio de pago con el que se hizo la transacción, recuerde que quien debe presentar la solicitud directamente a la entidad financiera y a COFFEE TRADING COMPANY SAS es el titular.
8. En caso de que solicite la reversión de pagos periódicos debe avisar a su entidad financiera y a COFFEE TRADING COMPANY SAS sobre su decisión de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.
9. Recuerde que la solicitud de reversión de pago aplica en tanto el pago de su compra se haya generado en un medio electrónico. Ejemplo: Tarjetas de débito y crédito.

18.PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

Sus datos se mantendrán bajo estricta confidencialidad

<https://www.cafexielo.com/usa> un sistema de seguridad llamado: Wordfence, que es el estándar para realizar transacciones electrónicas seguras.

19.NULIDAD

En caso de que cualquier disposición de los presentes Términos sea declarada nula, ineficaz o inoponible, las demás disposiciones seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la intención del presente documento.

20.NO RENUNCIA

La no exigencia del cumplimiento de cualquier condición establecida en estos Términos por parte de COFFEE TRADING COMPANY SAS, no constituye renuncia al mismo.