

## POLÍTICA DE ENVÍOS & 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://www.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 haberleído 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](mailto: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 COMPANYSAS el producto sobre el cual se presentó el inconveniente. Los costos de esta entrega serán asumidos por COFFEE TRADINGCOMPANY SAS o COFFEE TRADING COMPANY SAS podrá poner a disposición un cupón para realizar una nueva compra, (Validez por seis meses a partir de la fecha de creación). El cupón para realizar una nueva compra, 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 un día hábil.

- ✓ 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.

### 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 solicita sea 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 310 343 7636.
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 dar aviso 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.