

LA ALACENA DEL CHEF — POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Última actualización: 31 de julio de 2026

1. Objetivo

En La Alacena del Chef queremos que cada compra sea una buena experiencia. Esta política explica las condiciones de cambios, devoluciones y reembolsos de los productos comprados en nuestra tienda física, en nuestra página web y por WhatsApp, así como de nuestros cursos.

Estas condiciones se aplican sin perjuicio de los derechos que la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas colombianas reconocen a los consumidores. Si alguna condición resultara contraria a la ley, prevalece la ley.

2. Compras en la tienda física (mostrador)

Para compras hechas directamente en nuestra tienda de Cúcuta, ofrecemos un plazo comercial de **ocho (8) días calendario** desde la fecha de compra para solicitar un cambio, con estas condiciones:

- Presentar la factura o comprobante de compra.
- El producto debe estar sin uso, sin abrir ni manipular, y con su empaque original.
- El cambio se hace por otro producto de igual valor. Si el nuevo producto vale más, el cliente paga la diferencia.
- En compras presenciales no se hacen devoluciones de dinero por cambio de opinión.
- Los **productos refrigerados y congelados no tienen cambio por cambio de opinión**, debido a sus condiciones de conservación.

3. Compras por la página web y por WhatsApp (ventas a distancia)

3.1 Productos refrigerados y congelados

Los productos que requieren refrigeración o congelación están identificados en la página web y solo se venden para entrega en Cúcuta. No se despachan a otras ciudades. Si un cliente fuera

de Cúcuta compra uno por error, lo contactaremos para ofrecerle cambiarlo por otro producto de igual valor que sí pueda despacharse, o la devolución de su dinero.

3.2 Derecho de retracto

En las compras a distancia, el cliente puede **retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto, según el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

- El producto debe devolverse en las mismas condiciones en que se recibió, sin uso y en su empaque original.
- Los costos de transporte de la devolución los asume el cliente.
- Recibido el producto, devolveremos **la totalidad del dinero pagado, sin descuentos**, en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**.

No aplica el retracto, por excepción legal, para:

- productos perecederos, refrigerados o congelados;
- productos que por su naturaleza no puedan devolverse o se deterioren o vencen con rapidez;
- productos personalizados o hechos según especificaciones del cliente, como las impresiones comestibles;
- servicios cuya prestación ya comenzó con el acuerdo del cliente.

3.3 Cancelación antes del despacho

Todo pedido se paga antes del despacho. Si el cliente cancela antes de que el pedido salga de la tienda, devolveremos el dinero pagado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

3.4 Envíos

El cliente elige la empresa transportadora o el domiciliario y paga el flete o el domicilio.

Recomendamos revisar el paquete al recibirlo. Si hay daños en el empaque, el cliente debe dejar constancia ante la transportadora y tomar fotos o videos. Los reclamos por el servicio de transporte se gestionan con la transportadora, sin perjuicio de nuestra responsabilidad como proveedores por la calidad e idoneidad del producto.

4. Garantía legal (productos defectuosos o en mal estado)

Todos nuestros productos tienen la garantía legal que exige la ley, **incluidos los refrigerados y congelados**. Si un producto llega en mal estado, vencido, con defectos de calidad o diferente al comprado, el cliente puede solicitar su cambio, reparación o la devolución del dinero.

- En los productos perecederos, la garantía va hasta su fecha de vencimiento.
- Para hacerla efectiva, el cliente presenta la factura o cualquier comprobante que demuestre la compra.
- Responderemos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Cuando el problema sea un error nuestro (producto equivocado, cantidad incorrecta o mala calidad), asumimos todos los costos necesarios para solucionarlo.

Productos refrigerados y congelados: no tienen cambio ni devolución por cambio de opinión ni por el resultado obtenido en la preparación. En La Alacena del Chef conservamos la cadena de frío de estos productos mientras están en nuestro almacén. Una vez el producto sale de nuestro negocio, no podemos garantizar las condiciones de transporte y conservación de la cadena de frío. Por eso, la garantía de estos productos cubre únicamente los defectos que tenían al momento de la entrega, como producto vencido o en mal estado, siempre que se reporten dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la compra, con la factura, fotos y el producto en su empaque. Recomendamos revisar el producto al recibirlo.

5. Reversión del pago

Si el pago se hizo con tarjeta de crédito, débito o por medios electrónicos en una compra a distancia, el cliente puede solicitar la reversión del pago en los casos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011: fraude, operación no solicitada, producto no recibido, o producto que no corresponde a lo pedido o es defectuoso. Debe presentar la queja ante nosotros y ante el emisor de su medio de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la situación.

6. Cursos presenciales

- El cupo se aparta con el pago del 50% del valor del curso.
- **Retracto:** el cliente puede cancelar y recibir la devolución total del dinero si lo solicita dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago, siempre que el curso no haya comenzado.

- **Cambio con aviso:** pasado ese plazo no hay devolución de dinero. Si el alumno no puede asistir y avisa **mínimo 24 horas antes** de la clase, tiene derecho a **un único cambio**, a elegir entre:
 - pasarse a otro curso del calendario publicado del mes en curso o del mes siguiente;
 - usar el valor pagado como saldo a favor para compras en la tienda, dentro del mes siguiente a la fecha de pago de la inscripción;
 - ceder su cupo a otra persona, informando el nombre de quien asistirá.
- **Inasistencia sin aviso:** si el alumno no avisa con 24 horas de anticipación o no se presenta, el curso se entiende prestado, pues los insumos se compran y alistan según el número de inscritos. No hay devolución de dinero, reposición ni cambio.
- **Cancelación por parte de La Alacena:** si La Alacena del Chef cancela o cambia la fecha de un curso, el cliente puede elegir entre otra fecha disponible o la devolución total de lo pagado.
- No se aceptan acompañantes. Los cursos son para mayores de 15 años, excepto los cursos infantiles MiniChef.

7. Cómo hacer una solicitud

Escríbenos por WhatsApp al +57 319 430 5247 o al correo paginawebalacena@gmail.com indicando:

- nombre;
- número de factura o pedido;
- producto o curso;
- fecha de compra;
- motivo de la solicitud;
- fotos o videos cuando aplique.

Responderemos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

8. Reembolsos

Cuando corresponda un reembolso, lo haremos por el mismo medio de pago utilizado o por transferencia bancaria a la cuenta que indique el cliente, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

9. Información de la empresa

- **Razón social:** LA ALACENA DEL CHEF S.A.S.
- **NIT:** 901.364.136-3

- **Dirección:** Calle 5 #4-78, Barrio Latino, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia
- **WhatsApp:** +57 319 430 5247
- **Correo electrónico:** paginawebalacena@gmail.com
- **Horario de atención:** lunes a sábado de 7:00 a. m. a 5:30 p. m. Domingos y festivos no laboramos.

La presente política se interpreta conforme a las normas colombianas de protección al consumidor. El consumidor puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).