

LA ALACENA DEL CHEF S.A.S. ·

Términos y condiciones de la tienda en línea

Fecha de entrada en vigencia: [fecha de publicación en la web]

Quiénes somos

- **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 (detal y cursos) · +57 322 663 4386 (ventas al por mayor)
- **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.

Aceptación

Estos términos regulan el uso de www.laalacenadelchef.co y las compras de productos y cursos hechas en ella. Al hacer un pedido, el cliente declara que los leyó y los acepta. Estos términos se aplican sin perjuicio de los derechos que la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) reconoce a los consumidores; si alguna condición resultara contraria a la ley, prevalece la ley.

Para comprar se debe ser mayor de edad. Los menores de edad pueden ser inscritos en los cursos por su padre, madre o representante legal.

Productos e información

Describimos cada producto con la mayor exactitud posible: nombre, marca, presentación, peso o contenido y características principales. Las fotografías son de referencia; el color o el empaque pueden variar según el lote del fabricante, sin que cambie el producto. Los productos que necesitan refrigeración o congelación están identificados en la página y solo se venden para entrega en Cúcuta.

Los productos están sujetos a disponibilidad. Si después de un pago un producto se agota, le avisaremos al cliente y él elegirá entre esperar el reabastecimiento, cambiarlo por otro producto o recibir la devolución de su dinero.

Precios

- Los precios están en pesos colombianos e **incluyen el IVA cuando el producto lo causa**. Algunos productos están exentos o excluidos de IVA según la ley.
- El precio no incluye el costo del envío, que se informa por separado antes de despachar.
- El precio que se cobra es el publicado en el momento de hacer el pedido. Si por un error evidente un precio aparece mal publicado, contactaremos al cliente antes de despachar para que decida si continúa con el precio correcto o cancela; si cancela, le devolveremos el total pagado.
- Las promociones y descuentos tienen las condiciones y vigencia que se indiquen en cada caso.

Cómo comprar

1. El cliente elige los productos y los agrega al carrito.
2. Antes de pagar, la página muestra el resumen del pedido: productos, cantidades, precio total y medio de pago.
3. El cliente ingresa sus datos de facturación y entrega, acepta estos términos y la política de tratamiento de datos personales, y paga.
4. Recibido el pago, enviamos la confirmación del pedido al correo registrado. El pedido queda en firme cuando el pago se aprueba.

Medios de pago

Los pagos en línea se hacen por medio de la pasarela de pagos Wompi, que acepta tarjetas de crédito y débito, PSE y otros medios que la pasarela habilite. La Alacena del Chef no conoce ni guarda los datos completos de las tarjetas. Todo pedido se paga antes del despacho; no tenemos pago contra entrega.

Facturación

Expedimos factura electrónica con los datos que el cliente ingrese al comprar. El cliente es responsable de que esos datos sean correctos.

Verificación de pedidos y prevención de fraude

Para proteger a nuestros clientes y a la tienda, podemos revisar los pedidos antes de despacharlos. Si un pago o un pedido presenta señales de posible fraude (por ejemplo, datos que no coinciden, varios intentos de pago con tarjetas distintas o una dirección de entrega inusual), podemos aplazar el despacho y pedirle al cliente que confirme su identidad o la titularidad del medio de pago, por ejemplo con una copia de su documento o una llamada. Si el cliente no confirma los datos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, o si se confirma el fraude, cancelaremos el pedido y devolveremos el dinero al mismo medio de pago, según la ley.

Envíos y entregas

- Despachamos a todo Colombia, salvo los productos refrigerados y congelados, que solo se entregan en Cúcuta.
- Los pedidos pagados se despachan normalmente **al día hábil siguiente** a la aprobación del pago.
- El cliente elige la empresa transportadora o el domiciliario y paga el flete o el domicilio. El tiempo de entrega depende de la transportadora y de la ciudad de destino.
- En ningún caso la entrega superará los treinta (30) días calendario desde el pago, como lo establece la ley. Si no podemos cumplir, el cliente puede pedir la devolución total de su dinero.
- Recomendamos revisar el paquete al recibirlo. Si el empaque llega dañado, el cliente debe dejar constancia ante la transportadora y tomar fotos o videos.

Cursos presenciales

Los cursos se compran en la página como un producto. La fecha, el horario, el valor y el contenido de

cada curso se informan en su publicación. Los cursos son para mayores de 15 años, excepto los cursos infantiles MiniChef. Las condiciones de pago, retracto, cambios de fecha e inasistencia están en nuestra Política de cambios, devoluciones y reembolsos.

Durante los cursos tomamos fotos y videos para nuestras redes sociales. Las condiciones de uso de la imagen de los alumnos, y en especial de los menores de edad, están en nuestra Política de tratamiento de datos personales.

Derecho de retracto

En las compras hechas por la página web, el cliente puede retractarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto, o al pago en el caso de los cursos que no hayan comenzado (artículo 47 de la Ley 1480 de 2011). No aplica para productos perecederos, refrigerados o congelados, productos personalizados y servicios cuya prestación ya comenzó. Las condiciones completas están en la Política de cambios, devoluciones y reembolsos.

Cambios, devoluciones y garantías

Todos nuestros productos tienen la garantía legal. Los cambios, devoluciones, garantías y reembolsos se rigen por nuestra **Política de cambios, devoluciones y reembolsos**, publicada en esta misma página.

Reversión del pago

Si el pago se hizo con tarjeta o por un medio electrónico, el cliente puede pedir la reversión del pago cuando haya sido víctima de fraude, la operación no haya sido solicitada, el producto no se haya recibido o no corresponda a lo pedido o sea defectuoso (artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y Decreto 1074 de 2015). Para hacerlo debe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la situación:

- presentar la queja ante La Alacena del Chef por WhatsApp o correo;
- presentar la solicitud de reversión ante el banco o la entidad emisora de su medio de pago;
- devolver el producto, cuando lo haya recibido, en las mismas condiciones en que lo recibió.

Cuenta de usuario

El cliente puede crear una cuenta para consultar sus pedidos. Es responsable de guardar su contraseña y de la información que registre. Si detecta un uso no autorizado de su cuenta, debe avisarnos de inmediato.

Datos personales

Tratamos los datos personales según nuestra **Política de tratamiento de datos personales**, publicada en esta misma página, y la Ley 1581 de 2012.

Propiedad intelectual

Los textos, fotografías, recetas, logos y diseños de esta página pertenecen a La Alacena del Chef o a sus proveedores, y no pueden copiarse ni usarse con fines comerciales sin autorización. Las marcas de los

productos que vendemos pertenecen a sus fabricantes.

Peticiones, quejas y reclamos

El cliente puede presentar peticiones, quejas o reclamos por WhatsApp al +57 319 430 5247, por el correo paginawebalacena@gmail.com o en nuestra tienda. Respondemos en un máximo de quince (15) días hábiles. El consumidor también puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en www.sic.gov.co.

Cambios a estos términos

Podemos actualizar estos términos. La versión publicada en el momento de la compra es la que se aplica a ese pedido.

Ley aplicable

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.