

Términos y Condiciones E-COMMERCE

Tucafeartesanal.com

El presente documento contiene los términos y condiciones generales de uso y funcionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos por COSECHAS CALLE LARGA SAS a través de www.tucafeartesanal.com Estos podrán ser modificados, enmendados y/o sustituidos por COSECHAS CALLE LARGA SAS en cualquier momento, con o sin previo aviso.

Definiciones

1. **CIUDADES DE COBERTURA:** COSECHAS CALLE LARGA SAS se compromete a realizar entregas en las zonas urbana y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red y por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Usuario para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas y de cobertura habilitadas por www.tucafeartesanal.com para tal efecto.
2. **CARRITO DE COMPRAS:** Es donde los usuarios van cargando los productos que van adquiriendo en las diferentes páginas del e-commerce
3. **E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com:** Es la plataforma disponible al público en el sitio web www.tucafeartesanal.com, en la cual el USUARIO puede consultar y adquirir productos del portafolio de productos de café empacado de la marca www.tucafeartesanal.com y La Vereda®, el portafolio de productos de Despensa así como conocer los diferentes métodos de preparación.
4. **ORDEN O PEDIDO:** Hace referencia a el/los producto(s) efectivamente adquiridos por el USUARIO a través del E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com **PASARELA DE PAGO:** Es el servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico, con el que se autorizan pagos a negocios electrónicos (en línea).
5. **USUARIO:** Se refiere a toda persona que ingrese al E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com con la intención de consultar y/o adquirir los productos disponibles.
6. **TIQUETE POS:** Se refiere al documento equivalente a la factura, el cual es válido según las normas colombianas vigentes.
7. **Fraude:** Es toda maniobra o acto ilegal caracterizado por el engaño, ocultamiento o falsificación que sea perpetrado por o con la complicidad, colaboración y/o participación activa o pasiva del Usuario y/o por organizaciones en las que el mismo se encuentre involucrado, con el fin de obtener dinero, bienes o servicios, evitar pagos o pérdidas de servicios, o causar daños directos e indirectos a terceros y/o a PROCAFECOL S.A. Esta definición comprende fraudes realizados en línea (scams), tales como “phishing”.
8. **Producto:** Todo bien ofrecido a través del E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com Entre otros, el Cliente podrá adquirir café empacado, o artículos de marca a través E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com. Los Productos ofrecidos podrán variar dependiendo de la ciudad de entrega y la disponibilidad de los mismos.

II. CONDICIONES GENERALES

1. Costos de envío: El valor de envío estará sujeto al lugar de entrega de la Orden:

- Los Costos de Envío dentro de la ciudad de Bogota se clasifican según localidades así:

- Valor de Envío \$ 7.000
Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo, Puente Aranda, Santa Fe, Candelaria, Los Martires, Antonio Nariño, Usaquen.
- Valor de Envío \$ 10.000
Fontibon, Engativa, Suba, Kennedy, Bosa, Tunjuelito, Rafael Uribe, San Cristobal Sur, Usme, Ciudad Bolivar, Sumapaz y municipios de Cundinamarca.

- Los costos de envío a nivel nacional se calculan según ciudades de entrega así: a nivel nacional convencional (Zona centro) nacional especial (Costa Atlántica y zona Sur) y nacional difícil acceso (Envío aéreo) ver tarifas a continuación :

Valor de Envío Nacional Convencional \$ 12.000

- Zona Centro y Oriente: Bucaramanga, Armenia, Pereira, Tunja, Manizales, Ibagué, Cúcuta, Villavicencio, Cali, Popayan, Neiva.

Valor de Envío Nacional Especial \$ 16.000

- Zona de la Costa Atlántica y Sur del País: Rioacha, Valledupar, Barranquilla, Cartagena, Sincelejo, Montería, Santa Marta, Arauca, Yopal, Pasto, Quibdó, Florencia, San José del Guaviare, Mocoa

Valor de Envío Dificil Acceso : \$ 30.000

- Zona que requiere envío aéreo: San Andrés y Providencia, Puerto Carreño, Leticia, Mitú, Inírida.

2. Zonas de cobertura: La entrega de Productos ofrecidos a través del E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com podrá realizarse exclusivamente en las ciudades indicadas en el siguiente documento (CIUDADES DE DESPACHO- según operador logístico Interrapidísimo)

- www.tucafeartesanal.com podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra o a la entrega del pedido (aun cuando el mismo haya sido cancelado por el Usuario), cuando el domicilio registrado por el Usuario para realizar la entrega no se encuentre dentro de las zonas de cobertura habilitadas para tal efecto o por restricciones de seguridad o transporte que se presenten en la zona en la cual está ubicada la dirección suministrada por el Usuario. En caso de que se presente esta situación, servicio al Cliente se comunicará con el Usuario para informarle sobre la situación y brindar la opción de recoger el pedido en la planta física o solicitar la cancelación del pedido, con lo cual, se procederá a realizar la devolución del dinero.

3. Tiempo de entrega: Para la ciudad de Bogotá, el pedido se entregará dentro de las 36 horas hábiles siguientes a la confirmación del pago mediante correo electrónico. Para los municipios cercanos a Bogotá y ciudades de cobertura nacional convencional, el tiempo de entrega será de 48 horas. Para las ciudades catalogadas como envío nacional especial, el tiempo de entrega será de 60 horas aproximadamente (5 días). Para las zonas de difícil acceso de cobertura, será entre 8 y 10 días. Tiempo contabilizado a partir del día hábil siguiente a la confirmación y aprobación del pago correspondiente.

4. Entrega: La entrega se realizará en la dirección indicada por el cliente siempre y cuando esta se encuentre dentro del casco urbano y zonas de cobertura. Para el caso de las direcciones que se encuentren en veredas, fincas, kilómetros o fuera del casco urbano, la entrega se realizará en la oficina de nuestro operador logístico Interrapidísimo ubicada en el casco urbano del lugar de destino. Los pedidos que sean entregados directamente en la oficina de Interrapidísimo, deberán ser reclamados por el cliente dentro de un término no mayor a 5 días hábiles a partir de la llegada a la oficina correspondiente. A través de la guía de entrega enviada en el correo de confirmación de la compra, el cliente

puede conocer si el pedido se encuentra en la oficina de Interrapidísimo ubicada en el lugar de destino. Finalizado el término previamente enunciado, Interrapidísimo retornará el pedido al lugar de origen.

* En casos en los que el operador logístico supere el tiempo de entrega estipulado por fuerza mayor, o temporada de alta demanda el E-COMMERCE tucafeartesanal.com se comunicará con el cliente y acordará más tiempo de espera. En los casos en donde el cliente no acepte el tiempo de espera adicional se le ofrecerá devolución del dinero.

* En el caso de PERDIDA DEL PRODUCTO por parte del operador logístico, el E-COMMERCE se comunicará con el cliente para acordar devolución del dinero o nuevo envío por otro operador logístico sin que esto acarree costos adicionales para cliente.

5. Facturación: La facturación y orden del pedido llegará al correo electrónico registrado por el cliente al momento de realizar el pedido en la plataforma virtual 4 Elementos café Artesanal.

6. Medios de pago: El Usuario podrá utilizar los siguientes medios de pago habilitados por Epayco para realizar compras a través del E-COMMERCE 4 Elementos café Artesanal:

1. **Tarjeta de crédito:** El Usuario podrá registrar y utilizar como medio de pago una tarjeta de crédito válida, de cualquier tipo o franquicia. Asimismo, podrá eliminar y/o reemplazar los datos de la misma en cualquier tiempo.
2. **Tarjeta débito o PSE.**
3. **Valor máximo por compra:** El valor de las compras realizadas a través del E-COMMERCE 4 Elementos no podrá ser mayor a cinco millones de pesos (COP\$ 5.000.000). Cualquier compra que exceda este monto no podrá ser procesada y será automáticamente bloqueada por el E-COMMERCE 4 Elementos.

III PROCESO DE COMPRA

1. El Usuario deberá ingresar a la plataforma de E-COMMERCE, www.tucafeartesanal.com disponible en el sitio web www.tucafeartesanal.com. A continuación, deberá seleccionar la ciudad y el/los Productos que desea adquirir. El Usuario tendrá a su disposición información completa e imágenes de los Productos disponibles en la Tienda seleccionada. Dependiendo del Producto seleccionado, el Usuario deberá indicar el tipo de molienda que desea para su compra de café, los gramos y la referencia de acuerdo al perfil de taza, A su vez para los kits, anchetas y productos de despensa de acuerdo al stop de inventario se informará la disponibilidad.
2. Los Productos seleccionados son enviados de forma automática al Carrito de Compras donde el Usuario podrá consultar el valor de cada Producto escogido y el valor total de la compra, incluido el valor correspondiente a costos de transacción e impuestos aplicables.
3. El Usuario debe confirmar la voluntad de adquirir el(los) Producto(s) incorporado(s) en el Carrito de Compras.
4. Antes de finalizar la compra correspondiente, el Usuario será redirigido a un formulario en el cual deberá suministrar los datos personales solicitados (entre ellos el nombre, apellido, dirección, barrio y localidad), los cuales son necesarios para realizar la entrega del pedido realizado. El Usuario es responsable sobre la veracidad, calidad y exactitud de los datos aportados, por lo tanto, asume toda la responsabilidad y consecuencias por cualquier información incompleta, parcial o incorrecta que este provea a 4 Elementos Café Artesanal.
5. El usuario debe seleccionar entre los medios de pago autorizados. Una vez seleccionado, el USUARIO será dirigido a la pasarela de pagos Epayco, donde podrá realizar el pago de el/los Producto(s) seleccionados mediante cualquiera de las opciones de pagos indicadas en estos términos y condiciones. El pago debe cubrir el valor total de la transacción para que la orden pueda ser entregada al usuario.

6. Una vez realizado el pago y aprobada la transacción, vía correo electrónico se le enviará al Usuario el resumen de su Orden con la información sobre el número de Orden, el medio de pago y el valor total de la transacción.
7. Entrega: La entrega se realizará en la dirección indicada por el cliente siempre y cuando esta se encuentre dentro del casco urbano y zonas de cobertura. Para el caso de las direcciones que se encuentren en veredas, fincas, kilómetros o fuera del casco urbano, la entrega se realizará en la oficina de nuestro operador logístico Interrapidismo ubicada en el casco urbano del lugar de destino. Los pedidos que sean entregados directamente en la oficina de Interrapidismo, deberán ser reclamados por el cliente dentro de un término no mayor a 5 días hábiles a partir de la llegada a la oficina correspondiente. A través de la guía de entrega enviada en el correo de confirmación de la compra, el cliente puede conocer si el pedido se encuentra en la oficina de Interrapidismo ubicada en el lugar de destino. Finalizado el término previamente enunciado, Interrapidismo retornará el pedido al lugar de origen. El tiempo de entrega de los productos de despensa puede superar el tiempo de entrega establecido previamente, con el ánimo de mantener la frescura de los productos de esta categoría, manejamos stocks limitados y en ocasiones debemos acudir a nuestro proveedor en caso de agotamiento del mismo. Lo anterior podría implicar mayor tiempo y en este caso servicio al cliente se comunicara con el cliente para informarlo.

IV. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el Usuario se obliga a:

1. Abstenerse de utilizar el E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y las buenas costumbres, así como actos que atenten contra Cosechas Calle Larga S.A.S. o terceros
2. Conocer y aplicar los presentes términos y condiciones.
3. Conocer y aplicar las instrucciones de consumo de los Productos proporcionadas por Cosechas Calle Larga S.A.S. No emplear los contenidos y en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com para emitir publicidad.
4. Asumir la responsabilidad por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o servicios del E-COMMERCE 4 Elementos Café Artesanal, No alterar, bloquear o realizar cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información, servicios o Productos del E-COMMERCE 4 Elementos café Artesanal.
5. Utilizar el E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com únicamente para los fines legalmente permitidos;
6. Realizar el pago de su compra por alguno de los medios que se indican en estos términos y condiciones,
7. Recibir los Productos solicitados en los términos establecidos y verificar al momento de la entrega que los Productos seleccionados sí corresponden a los solicitados.
8. El usuario se responsabiliza de la Aceptación del producto comprado según su elección, siendo este E-COMMERCE una tienda virtual de alimentos no aceptamos devoluciones diferentes al recibo de un producto que no cumpla con la vida útil-fecha de vencimiento del producto, condiciones de sellado y empaçado del producto, mas no por la inapetencia del mismo.
9. Cumplir las demás obligaciones consagradas en los presentes T&C y en la ley 1480 de 2011, y demás normas aplicables a la materia.

V. PRODUCTOS OFRECIDOS EN EL E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com

1. Las fotografías de los Productos exhibidos en el E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com constituyen imágenes de referencia y Cosechas Calle Larga S.A.S no puede garantizar que los colores que se visualizan en el Sitio Web correspondan exactamente a la realidad de los mismos.

2. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S . se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los Productos ofrecidos y/o modificar los precios exhibidos en EL E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com sin lugar a notificación alguna. En caso de que los precios sean modificados, el ajuste correspondiente aplicará únicamente para las Ordenes que se realicen con posterioridad al ajuste realizado.
3. La venta y despacho de los Productos ofrecidos en el E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com está condicionada a su disponibilidad y a las existencias de Producto. Cuando el Producto no se encuentre disponible, Cosechas Calle Larga S.A.S , lo notificará de inmediato al Usuario y le ofrece al cliente un tiempo de espera mientras el producto este disponible o devolución del valor total del precio pagado.
4. Los precios de los Productos disponibles en el Sitio Web podrán ser diferentes (mayores o menores) a los precios ofrecidos en otros canales de venta utilizados por COSECHAS CALLE LARGA S.A.S tales como Supermercados, plataformas de domicilio, Supermercados Gourmet otras plataformas de venta vía electrónica u otros. Lo anterior, en razón de promociones u ofertas o costos aplicables que puedan generarse en cada caso.
5. El Producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de transporte, a menos que el Cliente manifieste expresamente al momento de la compra, que el Producto debe ser entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado. En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el Producto despachado, o no estar presente la persona autorizada, el Pedido será devuelto al lugar de despacho. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S reprogramará la entrega del mismo y el Usuario deberá comunicarse con Numero Telefónico que esta registrado en la pagina de atención al cliente y reprogramar la entrega del Producto. Si el Producto no es recibido después de esta segunda visita realizada por parte de la transportadora, se le informará al Usuario el punto en el cual puede recoger sus Productos. En caso de no poder realizar la entrega el Pedido por ninguno de los medios mencionados anteriormente, COSECHAS CALLE LARGA SAS procederá con la respectiva anulación del Pedido y devolución del dinero, exceptuando el costo del envío.
6. Si al momento de la entrega del Producto, el Usuario rechaza el recibimiento del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de COSECHAS CALLE LARGA SAS , el costo del Pedido y del envío no será reembolsado.

VI. CONDICIONES DE USO Y FUNCIONAMIENTO DEL E-COMMERCE 4

Elementos café Artesanal.

1. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios o cualquier otra información en la Plataforma/sitio web, que evidentemente resulte errónea o desproporcionada teniendo en cuenta las condiciones normales del mercado y el parámetro de consumidor medio o racional, Cosechas Calle Larga S.A.S. se reserva el derecho de cancelar y/o corregir la(s) órdenes que se hubieren realizado bajo esos errores, para lo cual se comunicará con el Usuario.
2. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. no se hace responsable en caso de que un pedido no pueda ser realizado según lo establecido en los presentes términos y condiciones por la ocurrencia de situaciones ajenas a su voluntad y control y por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero sin limitarse a, huelgas, decisiones gubernamentales, cierres patronales, fallos de sistemas o redes de terceros, desastres naturales, incendios, terremotos, tormentas, inundaciones, disturbios sociales, acciones terroristas, sabotajes intencionados o daños maliciosos a nuestros equipos o datos o daños o destrucción de nuestras instalaciones o equipos.
3. En caso de que cualquiera de las disposiciones de estos Términos y Condiciones fuera considerada inválida o nula, ya sea total o parcialmente, ello no afectará al resto de las disposiciones las cuales conservarán su validez y eficacia.

4. Desde el momento en que el Usuario realiza la selección del Producto y el momento en que la transacción es aprobada el Producto seleccionado se puede agotar. En ese caso, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. procederá a devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el Producto agotado. En razón de lo anterior, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. procederá a informar dicha situación al Cliente del Sitio Web dentro de las dieciocho (18) horas siguientes al momento en que se generó la compra, con el fin de brindar otras alternativas o proceder con la respectiva devolución del dinero sin que la misma genere ningún tipo de responsabilidad para COSECHAS CALLE LARGA S.A.S ni faculte al Usuario a solicitar indemnización de perjuicios por parte de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S.
5. La interpretación, el significado, el efecto y la aplicación de estos Términos y Condiciones estarán regidos por la Legislación de la República de Colombia.
6. Cuando en el E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com se muestre un precio tachado y en su lugar se indique otro precio de venta, dicho precio tachado corresponde al precio que anteriormente tenía el Producto y el precio que no se encuentra tachado corresponde al precio vigente y que efectivamente debe pagar el Usuario. Se deja en evidencia el precio tachado para que el Usuario evidencie la disminución o ajuste del precio inicial de venta.
7. El E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com puede ofrecer hipervínculos o acceso a páginas Web y contenidos de terceros. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., no controla, refrenda ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas Web vinculadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido.
8. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., no podrá garantizar la disponibilidad permanente de los servicios en línea y de la información que los Usuarios requieran en determinado momento. Tampoco incurrirá en responsabilidad con el Usuario, cuando su página Web no se encuentre disponible.
9. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., no responderá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad de su página Web o contra sus sistemas de información; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito a su E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com y que puedan afectar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrecen en ella.
10. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S, no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.
11. El E-COMMERCE www.tucafeartesanal.com está protegido por la Leyes de la República de Colombia y los Instrumentos Internacionales ratificados por Colombia en materia de Derechos de Autor y Propiedad Industrial. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., es el titular exclusivo de los derechos de Propiedad Intelectual del Sitio Web y sus contenidos, algunos de los cuales han sido licenciados a COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. por terceros titulares de los mismos. El uso del Sitio Web no le otorga derechos de propiedad sobre los contenidos a los que pueda acceder en o a través del mismo. En consecuencia, queda expresamente prohibida la reproducción, copia, alteración, modificación o divulgación de este Sitio Web y sus contenidos, sin la autorización previa, expresa y por escrito por parte de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la Legislación Colombiana sobre la materia y en los presentes términos y condiciones. Para todos los efectos legales el uso de la información que se encuentra en el Sitio Web es de titularidad de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., y así lo acepta el Usuario.
12. Los menores están autorizados para utilizar el Sitio Web bajo la supervisión de un adulto. Si usted es menor de edad, por favor, no utilice este Sitio Web sin la supervisión de un adulto. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. no se hace responsable por el uso y las transacciones que menores de edad realicen a través del Sitio Web.

13. Todos los actos y contratos que se celebren en o a través del Sitio Web quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en el presente documento y por la legislación colombiana de derecho privado vigente y aplicable sobre la materia contractual respectiva.
14. Los pagos realizados con las tarjetas bancarias aceptadas en este Sitio Web, están sujetos al contrato existente entre el Cliente y el Banco Emisor, sin que COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. . tenga responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Asimismo, la información sobre los datos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas débito son administrados exclusivamente por EPAYCO y/o cualquier tercero que brinde este servicio o uno similar que se indique en el Portal o en cualquiera de los medios de contacto de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., como chat o línea de atención al Cliente, sin que COSECHAS CALLE LARGA S.A.S tenga ningún tipo de responsabilidad en la administración de los mismos. En consecuencia, cualquier reclamación sobre estos datos y/o usos de los mismos deberá realizarse directamente con el tercero indicado o ante COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. quien únicamente actuará como intermediario ante el tercero indicado.
15. En el evento en que COSECHAS CALLE LARGA S.A.S, identifique que el Usuario está haciendo un uso inadecuado del Sitio Web, como, por ejemplo, pero sin limitarse a, dos o más cancelaciones repetitivas, Fraude, entre otros, sin importar el medio de pago utilizado, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. tendrá la facultad de suspender temporal o inhabilitar definitivamente al Usuario, sin que este tenga la facultad ni el derecho a pedir ningún tipo de indemnización por dicha situación. Adicionalmente, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. . podrá iniciar las acciones que estime pertinentes y/o suspender la prestación de sus servicios a un Usuario si (a) se quebrantara alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de los presentes Términos y Condiciones Generales; (b) si se incurriera a criterio de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. en conductas o actos dolosos o fraudulentos; (d) no pudiera verificarse la identidad del Usuario o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea. Asimismo, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes.
16. En el evento en que COSECHAS CALLE LARGA S.A.S.. identifique que el Usuario está haciendo un uso inadecuado del Sitio Web, como, por ejemplo, pero sin limitarse a, dos o más cancelaciones repetitivas, Fraude, entre otros, sin importar el medio de pago utilizado, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. tendrá la facultad de suspender temporal o inhabilitar definitivamente al Usuario, sin que este tenga la facultad ni el derecho a pedir ningún tipo de indemnización por dicha situación. Adicionalmente, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. podrá iniciar las acciones que estime pertinentes y/o suspender la prestación de sus servicios a un Usuario si (a) se quebrantara alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de los presentes Términos y Condiciones Generales; (b) si se incurriera a criterio de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. . en conductas o actos dolosos o fraudulentos; (d) no pudiera verificarse la identidad del Usuario o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea. Asimismo, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes.
17. Salvo que en alguna estrategia comercial desarrollada por COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. se indique lo contrario, los descuentos por concepto de Alianzas comerciales y/o estratégicas no son aplicables en el E-COMMERCE 4 Elementos café artesanal. .
18. El Cliente podrá presentar peticiones, quejas y/o reclamos a través del correo electrónico admin@cosechascallelarga.com o las líneas de servicio al Cliente especificadas en la página web. Una vez presentado, el Cliente recibirá un correo en el que se confirmará la recepción de la petición, queja y/o reclamo.

VII. GARANTÍA LEGAL

1. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S.. al tenor de los establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), responderá por los defectos de la calidad, idoneidad y seguridad de los Productos ofrecidos a través del E-COMMERCE 4 ELEMENTOS CAFÉ ARTESANAL. No se realizarán cambios o reembolsos por Productos que cumplan con todas las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad ofrecidos por COSECHAS CALLE LARGA S.A.S . al momento de la venta.
2. La garantía legal de los Productos no perecederos ofrecidos en el sitio web (artículos de marca, ropa y accesorios, metodos de preparacion de café , entre otros) será de 90 días calendario contados a partir de la recepción del Producto por parte del Usuario o Cliente. Tratándose de Productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración indicada en el empaque correspondiente.
3. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S . procederá a realizar la reparación de los defectos del bien. Si el mismo no admite reparación, procederá a su reposición.
4. En caso de que el Producto no pueda ser reparado o se realice la reposición y se repita la falla, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales no serán inferiores a las del Producto que dio lugar a la garantía.
5. La reparación, en caso en que se pueda efectuar, se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que se recoja el Producto en el domicilio del Cliente.
6. Las reparaciones realizadas a los Productos no tendrán ningún costo y su transporte será asumido por COSECHAS CALLE LARGA S.A.S.
7. Si el Usuario solicita que se reponga el bien por otro igual o uno con características similares, el cambio se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba el Producto objeto de cambio en el envío del Cliente. Una vez recibido el Producto por el Cliente, el término de la garantía empieza a correr nuevamente.
8. Para los casos de devolución de dinero COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., tiene hasta treinta (15) días hábiles a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso.
9. COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto proviene de:
 - Fuerza mayor o caso fortuito;
 - El hecho de un tercero;
 - El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
 - Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del Producto y en la garantía.
10. El Usuario que pretenda hacer efectiva la garantía legal deberá enviar un correo electrónico a admin@cosechascallelarga.com informando y demostrando (mediante fotos, videos, u otras herramientas) el daño o defecto del Producto junto con una copia de la factura escaneada.

VIII. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), los Productos comercializados por COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. a través del Sitio Web www.tucafeartesanal.com , están sujetos al ejercicio del derecho de retracto, para efectos de lo cual el Usuario dispone de cinco (5) días hábiles después de la entrega de su Pedido para solicitar la devolución de los Productos entregados y, en consecuencia, su respectiva devolución del dinero. Lo anterior no aplica para Productos perecederos como pastelería, categoría de despensa y café en grano o molido.

Para que el Cliente pueda ejercer el derecho de retracto deberá devolver el Producto en las mismas condiciones que lo recibió en un plazo máximo de cinco (5) días calendario posterior a la fecha de entrega del mismo.

- Si el/los Producto(s) fue(ron) pagado(s) con tarjeta débito se reembolsará mediante transferencia bancaria la totalidad del dinero efectivamente pagado por el Cliente a la cuenta de ahorros que el mismo informe. En caso en que el Cliente decida solicitar la devolución del dinero por un medio de pago diferente al que utilizó originalmente, así deberá informarlo a través del correo electrónico con el que se realizó la compra, junto con la información y/o datos necesarios para efectuar dicho reembolso.
- En el evento en que el Cliente no cuente con una cuenta bancaria, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. realizará el reembolso a través de la entidad de giros que estime pertinente y así lo notificará al Cliente. Si el pago se realizó con tarjeta de crédito, en los tres (3) días siguientes a la fecha en que el Producto sea recogido en el domicilio del Cliente, COSECHAS CALLE LARGA S.A.S. . solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que realice la devolución correspondiente del valor descontado. Los tiempos de reversión dependen directamente del banco emisor de la tarjeta.

La devolución del dinero por transferencia bancaria o a través de la entidad de giros respectiva, se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el Producto sea recogido en el domicilio del Cliente, siempre que se encuentre en las mismas condiciones en que se entregó y que el derecho de retracto se haya ejercido en el término de cinco (5) días previamente enunciado.

IX. OPERACIONES FRAUDULENTAS.

En el evento en que en el pago se haya realizado con una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Usuario solicitará la reversión del pago a la respectiva entidad bancaria o al intermediario que provea al servicio como EPAYCO, cuando el Usuario notifique que ha sido objeto de Fraude, o que corresponda a una operación no solicitada, o que el Producto adquirido no sea recibido o que el Producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En los últimos dos casos el Usuario deberá devolver el Producto de acuerdo al procedimiento establecido para ejercer el derecho de retracto. Para que proceda lo anterior, el Usuario deberá notificarlo al área de servicio al Cliente de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S, a través del correo dispuesto en el Sitio Web, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el Producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Asimismo, la notificación de las situaciones descritas anteriormente al área de servicio al Cliente de COSECHAS CALLE LARGA S.A.S., no lo exime de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

X. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS Y ACTIVIDADES ILÍCITAS

Al utilizar el portal www.tucafearartesanal.com y realizar transacciones a través del mismo, obrando por mi propia cuenta y nombre declaro que:

- Los recursos o bienes que utilizo en los negocios y transacciones con COSECHAS CALLE LARGA S.A.S tienen un origen lícito de conformidad al marco legal normativo colombiano vigente y provienen directamente del desarrollo de mi actividad económica.
- No acepto, bajo ninguna circunstancia, depósitos o pagos de terceros con recursos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el marco legal normativo colombiano vigente; ni efectúo transacciones o actividades destinadas a favorecer o incentivar tales actividades o a las personas relacionadas con las mismas.
- No he sido incluido en ninguna lista para el control de LA/FT administrada por cualquier autoridad nacional o extranjera, ni en investigaciones asociadas a los delitos de tráfico de armas, delitos asociados al turismo sexual de menores de edad, narcotráfico, secuestro, y/o conexos.
- No he sido condenado ni me encuentro en una investigación por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de hechos punibles relacionados con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.
- No he utilizado ni pretendo utilizar el portal para infringir ninguna ley ni realizar actividades ilícitas, incluyendo, pero sin limitarse a: (i) juegos de azar, apuestas, etc., salvo que se encuentre regulado por legislación especial; (ii) tráfico de armas, de personas, de animales, etc.; (iii) lavado de dinero y/o terrorismo; (iv) pornografía, prostitución o pedofilia; y/o (vi) cualquier tipo de actividad que pueda ser considerada fraudulenta o ilegal o sospechosa de serlo.

XI. PREGUNTAS FRECUENTES.

1. **¿Dónde está mi Pedido?**
Si desea conocer el status de su Pedido, por favor escribir al correo admin@cosechascallelarga.com
2. **¿Cómo cambiar o devolver un artículo comprado?**
Remitirse a la Sección VII Garantía Legal.
3. **Una vez efectuado el pago ¿Puedo cancelar o modificar mi Pedido desde la plataforma?**
Para modificar el Pedido deberá escribir al correo admin@cosechascallelarga.com
4. **¿Cómo puedo pagar mis compras?**
Contamos con la más amplia oferta de medios de pago del mercado a través de **EPAYCO**, quienes son líderes en seguridad y control del Fraude. A través de esta plataforma los Usuarios podrán pagar utilizando: Tarjetas de crédito, débito, medios de pago alternativos (efectivo, transferencia y wallet).
5. **¿En qué países puedo comprar online?**
Actualmente sólo en Colombia.
6. **¿Cómo es la seguridad para las compras?**
Contamos con la más amplia oferta de medios de pago del mercado a través **EPAYCO**, que son líderes en seguridad y control del Fraude.

XII. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Cliente que finaliza el proceso de compra acepta los términos y condiciones y otorga consentimiento previo, expreso e informado a COSECHAS CALLE LARGA S.A.S . (la “Compañía”) para recolectar, almacenar, usar, procesar y transferir sus datos personales, bajo el entendimiento de la obligación que le asiste del correcto tratamiento de la misma en su calidad de responsable del tratamiento y según su Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio web WWW.TUCAFEARTESANAL.COM la cual se rige por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las modifiquen o adicionen.

Serán solicitados datos de identificación personal como nombre, apellidos, número de cédula, edad, dirección, correo electrónico y teléfono de contacto, para enviarle comunicaciones con información corporativa, publicidad sobre los productos y ofertas de la Compañía, lanzamiento de nuevos productos, investigaciones de mercado y hábitos de consumo, análisis estadísticos y reporte de su comportamiento como Cliente, entre otros. La información personal solicitada es susceptible de ser enviada a terceros en calidad de encargados (los “Encargados”) que presten servicios a la Compañía. La Compañía es responsable por el correcto tratamiento de la información personal que llegase a obtener del Cliente, lo cual incluye, entre otras, las siguientes obligaciones: I) Garantizar el derecho constitucional de habeas data; II) Informar al Cliente el objetivo y el propósito de contar con una base de datos con sus datos personales; III) Preservar la información con el fin de evitar la pérdida, adulteración y/o el acceso no autorizado; IV) Actualizar y rectificar cuando sea necesario la información contenida en la base de datos, y V) Garantizar la privacidad de la información. El Cliente tendrá derecho a efectuar consultas de sus datos personales para efectos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los mismos, dirigiendo una comunicación a la Compañía a la siguiente dirección: admin@cosechascallelarga.com

Adicionalmente el Cliente, en su calidad de titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autoriza y acepta que la compañía consulte y verifique la información relacionada con (i) antecedentes judiciales, penales, fiscales, disciplinarios, de responsabilidad por daños al patrimonio estatal, (ii) inhabilidades e incompatibilidades, (iii) lavado de activos, (iv) financiación del terrorismo, (v) corrupción, (vi) soborno transnacional, (vii) buscados por la justicia, y en las demás bases de datos que informen sobre la vinculación de personas con actividades ilícitas de cualquier tipo.

Las peticiones, quejas o reclamos que tenga el Cliente en el marco del tratamiento de sus datos personales podrán enviarse a la Kra 35 bis No. 58 – 55 Nicolas de Federman Bogotá D.C, Colombia, o a través del correo electrónico admin@cosechascallelarga.com y en los teléfonos en Bogotá o al [312- 5853428](tel:312-5853428) / [321-4497826](tel:321-4497826) .

XIII. CONDICIONES DE USO Y CONSERVACIÓN DE CADA PRODUCTO

1. Café empacado en grano o molido

Todo producto de café empacado en grano o molido cuenta con una vigencia entre 9-12 meses de vida útil para ser consumido .

- Por favor preservar el café en ambiente no mayor a 32°C, si el usuario reside en una ciudad de mayor temperatura recomendamos guardar su café en nevera para garantizar una mejor experiencia de consumo en sabor y aroma.
- Preservar el café en ambiente seco libre de humedad.

2. Metodos de Preparacion:

- En caso que el producto tenga una averia por el hecho de un tercero o por un mal uso del consumidor porque no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual del Producto el E-COMMERCE no esta en la obligacion de efectuar la garantia del producto

11. DESPENSA :

- Una vez recibido tu Pedido, seguir las instrucciones de conservacion del producto que contiene en su etiqueta
- Para consumir los Productos, revisar sus fechas de elaboración y vencimiento
- Consumir el Producto antes de la fecha de vencimiento especificada en la etiqueta del empaque del producto.
- Los anteriores Términos y Condiciones entran en vigencia el día primero (1) de Noviembre del 2020.