



TÉRMINOS Y CONDICIONES

MARIA ELISA CHOCOLATIÈRE, lo invita a leer con atención los términos y condiciones de su compra y asegurarse de aclarar cualquier inquietud para garantizar la calidad del servicio. MARIA ELISA CHOCOLATIÈRE, en adelante denominada 'La Empresa' le sugiere al cliente, en adelante 'El Comprador' los siguientes aspectos a tener en cuenta para que su compra sea exitosa y evitar cualquier duda o inconveniente:

1. Tenemos dos presentaciones de **Trufas** según el producto: Con acabado artesanal y con cobertura brillante. Nuestros Chocolates **Carrè** vienen con exclusivas decoraciones comestibles. Tanto las Trufas como los Chocolates Carrè se encuentran en variados sabores.
2. La duración de las Trufas y los Chocolates Carrè, es de 10 meses a un año (dependiendo del producto), a partir de su fecha de elaboración. Estos deben permanecer en un lugar fresco y seco (no en nevera), a una temperatura no superior a 22 grados centígrados. Es un producto delicado y se sugiere manejarlo con delicadeza.
3. Todos los pedidos realizados deben ser para entrega en el territorio Colombiano.
4. El Comprador deberá registrarse diligenciando todos los campos obligatorios solicitados por la plataforma, todos sus datos serán debidamente tratados de acuerdo con nuestras políticas de tratamiento de datos incluidas en el portal web.
5. Los envíos en Bogotá para entrega el mismo día se harán a través de servicio de motorizado, el cual podrá esperar hasta un máximo de 15 min para la entrega del pedido. En caso de demora se intentara localizar a El comprador y de ser necesario se hará dicha entrega a un tercero (familiar, portero, recepcionista, empleada, celador, etc.) que lo reciba en la dirección de destino digitada por El comprador en el portal web. Los envíos para fuera de Bogotá se realizaran a través de una transportadora de encomiendas que en caso de no ubicar al destinatario del pedido estará autorizada para entregarlo a la persona que lo reciba en la dirección de destino digitada por El Comprador en el portal web.
6. Cada solicitud está sujeta a verificación de disponibilidad. Nuestros diseños están cambiando constantemente, especialmente para las diferentes temporadas del año. De no haber existencias del diseño o de la caja solicitada,



La Empresa sugerirá a El Comprador, alternativas similares para cumplir con el pedido en el empaque más parecido o equivalente, si tiene alguna duda o requerimiento personal, lo puede plantear a través de cualquiera de los medios de contacto disponibles (chat virtual, correo electrónico, teléfono fijo, celular o whatsapp)

7. Una vez despachado el pedido, El Comprador será notificado por parte de La Empresa al correo registrado y en caso dado telefónicamente o por whatsapp

8. Los pedidos pagados por la plataforma de pagos (PAYU) o por medio de consignación bancaria, serán verificados previo al despacho de cualquier pedido. Hasta tanto el pago no esté aprobado por PAYU o en efectivo en la cuenta bancaria, no se procederá a hacer el envío.

9. PAYU acepta pagos en tarjeta débito, crédito, consignación bancaria, Vía Baloto, Efecty y pagos internacionales.

10. Las notas incluidas en el momento de la compra serán tenidas en cuenta para la entrega del pedido si las posibilidades lo permiten. De lo contrario La Empresa procederá a aproximar la solicitud lo que más se pueda para satisfacer la indicación del cliente siempre y cuando esta no implique costos adicionales para la empresa. Las indicaciones adicionales incluyen:

- a. Tarjeta pequeña con nota escrita a mano y pegada sobre la caja
- b. Selección de alguna excepción de sabores como licores o solicitud de algún sabor en particular (sujeto a disponibilidad de producción)
- c. El día y la hora de entrega podrán programarse entre las 9am y 6 pm (con flexibilidad de 1 hora) de lunes a viernes (días hábiles), únicamente para entregas en Bogotá

11. Es responsabilidad de El Comprador incluir y verificar la dirección completa de destino para asegurar que la entrega llegue correctamente. El pedido se enviará a la dirección indicada, si no está correcta, el comprador deberá pagar nuevamente el envío para hacer efectiva la entrega.



12. Los tiempos de entrega de los pedidos son:

Para Bogotá: máximo 2 horas para pedidos cancelados el mismo día antes de las 4 pm. Para pagos posteriores se entregara el día siguiente antes de las 10 am.

Fuera de Bogotá: de 2 a 5 días hábiles según el pedido y la ciudad, siempre y cuando haya disponibilidad inmediata del producto para envío. En caso de cualquier duda por favor contáctenos antes de cancelar su pedido y envío.

13. Para cajas con sabores personalizados tanto de Trufa como de Carrè, las mismas estarán sujetas a la disponibilidad de los sabores solicitados.

Es importante tener en cuenta que el tiempo de producción es de **3 a 5 días hábiles.**

14. La Empresa se compromete a responder con calidad y tiempos de entrega, servicio y personalización de sus chocolates según las indicaciones anteriores. Sin embargo, en algún caso fortuito que impida responder con el pedido, La Empresa responderá a la mayor brevedad posible al cliente con la devolución del dinero o con alternativas para cumplir con el pedido en la medida de las posibilidades.

15. En caso de presentarse alguna reclamación de pedido ya entregado, El Comprador deberá devolver el producto sin abrir ni manipular. Si los chocolates o la caja son alterados perderán el carácter devolutivo. Si hay alguna queja en la calidad, El Comprador se deberá comunicar lo más pronto posible por cualquiera de los medios de contacto para revisar su solicitud, darle una respuesta y generar los correctivos o ajustes necesarios, incluso el cambio de producto o la devolución del dinero si fuera necesario.

MARIA ELISA CHOCOLATIÈRE
WWW.MARIAELISACHOCOLATIERE.COM
TELÉFONO: 2581032
DIRECCIÓN: CALLE 134D #50-31
BOGOTÁ - COLOMBIA