

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones de las compras que realice el cliente por nuestro E-commerce serán los que se describen a continuación.

El cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones, así como en las Políticas de Tratamiento y Privacidad y Política de Cookies.

## TRATAMIENTO DE DATOS

La información personal otorgada por el cliente como nombre, número de cédula, dirección, teléfono y email en el E-commerce, es utilizada para la elaboración de la facturación y para la entrega de los pedidos. Dicha información nunca será utilizada para fines diferentes. Los números de tarjeta débito o crédito nunca serán conocidos por Yanuba, estos datos privados los maneja directamente la pasarela de pagos on line Wompi que es la empresa encargada del recaudo del pago.

## COBERTURA Y ENTREGAS TIENDA VIRTUAL

Desde la Calle 1 hasta la Calle 200 y entre la Carrera 1 y la Av. Ciudad de Cali (Sin cruzar al costado occidental)

Si se desea realizar un pedido para ser entregado en un tiempo menor, puede comunicarse con nuestra línea única de domicilios y reservas: **Santa**

**Barbara** 3009124157 / **Cedritos** 3009124157/ **Centro** 3009124157 o al correo [domicilios@yanuba.com](mailto:domicilios@yanuba.com) y validar la disponibilidad.

**Importante:** El cliente debe verificar que las direcciones y teléfonos de despacho estén correctamente escritos y completos para la eficiente entrega de los pedidos. Si los pedidos son devueltos por dirección errónea o porque nadie se encontraba disponible para recibirlos, es necesario reprogramar el despacho. El mismo día o el día hábil siguiente se hacen las respectivas llamadas o contactos para comunicarnos con el cliente y enrutar nuevamente el producto. En estos casos NO nos comprometemos a entregar en el mismo día, los gastos generados por el

nuevo despacho correrán por cuenta del cliente y hasta tanto los mismos no sean cancelados, no se programará de nuevo el despacho. Si no es posible contactar al cliente o éste no cancela el valor adicional por el reenvío en los plazos establecidos, se entiende que podremos dar de baja el producto ya que por su corta vida útil puede que ya se encuentre vencido, situación en la cual se procederá a notificar al cliente y no habrá lugar a devolución de dinero.

## **HORARIO DE PROCESAMIENTOS DE PEDIDOS ONLINE**

**Importante:** Cualquier modificación o cancelación del pedido se podrá hacer con 24 horas de anticipación la entrega, siempre y cuando el producto no haya sido preparado. Estas modificaciones o cancelaciones deberán ser realizadas de lunes a viernes por medio del correo: [tiendavirtual@yanubapasteleria.com](mailto:tiendavirtual@yanubapasteleria.com) y los fines de semana o festivos que no hay atención en la Tienda Virtual deberán ser reportadas vía telefónica en las líneas: Santa Bárbara: 3123574224 – Cedritos: 3232328386 – Centro: 3186127544-Salitre plaza:3132469535 – Colina:3132478379 – Titan:3132485973 – Multiplaza:3148276503

Cualquier tipo de cambio en los pedidos debe ser notificado a la línea establecida en la tienda virtual 3104929786.

## **MEDIOS DE PAGO ONLINE DISPONIBLES**

Cada vez que creas una transacción usando nuestro API, tienes la opción de procesar el pago usando distintos métodos de pago. Actualmente se encuentran disponibles los siguientes métodos de pago:

- [Tarjetas de Crédito o Débito](#): Permite a tus clientes usar tarjetas de crédito o débito para realizar el pago.
- [Botón de Transferencia Bancolombia](#): Permite a tus clientes usar sus cuentas de ahorros o corrientes Bancolombia para realizar el pago.
- [Nequi](#): Ofrece a tus clientes la posibilidad de usar su cuenta Nequi desde su celular, para completar el pago.
- [PSE](#): Permite a tus clientes realizar el pago usando su cuenta bancaria, de ahorros o corriente de cualquier banco colombiano.

- [Pago en efectivo en Corresponsales Bancarios Bancolombia](#): Permite a tus clientes realizar el pago en efectivo en cualquiera de los más de 000 [Corresponsales Bancarios Bancolombia](#).
- [PCOL](#): Permite a tus clientes realizar el pago redimiendo Puntos

#### *Estados finales de una transacción*

El status final posible de una transacción puede ser: APPROVED (aprobada), DECLINED (rechazada), VOIDED (anulada, sólo aplica para transacciones con Tarjeta) o ERROR (si sucedió algún error externo a Wompi autorizando la transacción).

#### Tarjetas de Crédito o Débito

En Wompi, tus clientes pueden procesar pagos usando tarjetas crédito y débito de las franquicias **Visa, MasterCard y American Express, siempre y cuando cuenten con un CVC (Código de Verificación de Tarjeta)**, usualmente impreso en el reverso de la tarjeta, lo que significa que está habilitada para comprar en internet. ¡No guardes nunca la información de una tarjeta!

**Desaconsejamos completamente que guardes información sensible de tarjetas.**

No sólo pones en riesgo la información de tus usuarios, sino que puedes enfrentar sanciones económicas y problemas legales.

Wompi cuenta con una certificación PCI DSS para el manejo, transmisión y procesamiento seguro de datos de tarjeta, de manera que ningún comercio deba guardar estos datos, usando únicamente los tokens seguros generados.

#### **GASTOS DE ENVÍO E IMPUESTOS**

El valor del domicilio dentro de la zona de cobertura es de \$7.000. Los pedidos con un monto superior a \$200.000, tienen el valor del domicilio Gratis.

El valor mínimo de compra a través de la Tienda Virtual es de \$40.000 pesos en producto incluido el valor del domicilio.

#### **CAMBIOS O DEVOLUCIONES**

En la Tienda Virtual están disponibles algunos de los productos que se encuentran en nuestros puntos de venta. Los productos exhibidos en la Tienda

Virtual son suministrados en el estado y con las mismas características de calidad en que normalmente se encontrarían en cualquiera de nuestros puntos de venta.

Solo se aceptan cambios o devoluciones de productos adquiridos por la Tienda Virtual si por alguna razón el producto no cumple con las características que se exhiben en este sitio, se encuentra averiado, ha superado su fecha de vencimiento o corresponde a un producto diferente al solicitado, en este caso el cliente al momento de la entrega debe tomar foto del producto, del empaque, fecha de vencimiento y lote cuando aplique y comunicarse a la línea 3104929786 indicando sus datos de contacto y compartiendo vía WhatsApp la foto. Un funcionario responsable de la tienda virtual estará comunicándose para coordinar la recogida del producto, determinar el procedimiento a seguir y solucionar el inconveniente.

### **MODIFICACIONES O CANCELACIONES DE PEDIDOS**

Cualquier modificación que desee realizar el cliente como por ejemplo cambio en la fecha de entrega o cambio en la dirección de entrega o cancelación del pedido se podrá hacer máximo con 24 horas de anticipación a la entrega, siempre y cuando el producto no haya sido preparado. Estas modificaciones o cancelaciones deberán ser realizadas de lunes a viernes por medio del correo: [tiendavirtual@yanubapasteleria.com](mailto:tiendavirtual@yanubapasteleria.com) y los fines de semana o festivos que no hay atención en la Tienda Virtual deberán ser reportadas vía telefónica en las líneas: Santa Bárbara: 3123574224 – Cedritos: 3232328386 – Centro: 3186127544 – Salitre Plaza: 3132469535 -Colina: 3132478379 – Titan:3132485973 – Multiplaza:3148276503 o por medio del correo: [domicilios@yanuba.com](mailto:domicilios@yanuba.com); estos son los únicos medios autorizados, para cualquier tipo de cambio o cancelación de los pedidos.

Para los casos en que el cliente desee cancelar su pedido y siempre y cuando esté dentro del tiempo permitido para la cancelación del mismo, para realizar el trámite de devolución del dinero, será necesario que el cliente envíe la solicitud al correo: [tiendavirtual@yanubapasteleria.com](mailto:tiendavirtual@yanubapasteleria.com) con los datos de una cuenta de ahorros o crédito de un banco en nuestro país para realizar la devolución del

dinero a través de una transferencia electrónica. El trámite de la devolución de dinero puede tardar hasta cinco (5) días hábiles.