

“ Nos encargamos de nutrir naturalmente el espíritu de tu peludo por que sabemos que tu para el eres su mundo”

TERMINOS Y CONDICIONES

- 1. Atención en nuestro punto de venta principal:** Nuestro punto de venta principal y propio de la marca CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS se encuentra ubicado en la ciudad de Cali-Colombia, en el barrio Bretaña en la Calle 11 # 22-120.
 - Nuestro horario de atención al público está estipulado de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm jornada continua y los sábados de 8:00am – 12:00m.
- 2. Atención vía online:** CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS, tiene como principal medio de atención nuestra línea corporativa de WhatsApp 3103940173, por el cual la marca se compromete a realizar una atención de 8:00am-5:00pm de lunes a viernes y los sábados de 8:00am-12:00m.
 - Se recomienda principalmente realizar las solicitudes (tanto asesorías como pedidos) por medio de nuestro WhatsApp corporativo (3103940173).
 - Las solicitudes que se realicen por otros medios digitales como redes sociales (Instagram y Facebook) se responderán de acuerdo a la capacidad de respuesta que pueda tener en el momento CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS.
- 3. Solicitud de pedidos:** CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS, presta como principal medio para solicitud de pedidos nuestra línea corporativa WhatsApp 3103940173 o por medio de nuestra página web botón “COMPRA ONLINE”
 - Los pedidos se entregan de lunes a viernes entre las 8:00am y 6:00pm, no es posible para la marca comprometerse con una hora específica de entrega.
- 4. Condiciones de entrega de pedidos:** Los pedidos realizados a través de nuestra línea WhatsApp o página web cuentan con las siguientes condiciones de entrega:
 - El cliente puede seleccionar la fecha de su preferencia para entrega de pedido, se deben tener en cuenta el lapso de horarios de entrega, ya que no es posible comprometernos con una hora exacta.
 - El tiempo mínimo con el cual se debe solicitar el pedido es con un día de anticipación con el fin de entregarse al siguiente día hábil.
 - Los despachos están sujetos a disponibilidad de producto, en caso de tener agotados nos comunicaremos directamente con el cliente para brindar solución.

“ Nos encargamos de nutrir naturalmente el espíritu de tu peludo por que sabemos que tu para el eres su mundo”

- En el día de despacho, si el cliente esta de acuerdo y acepta los términos y condiciones brindando los diferentes datos solicitados por la marca y bajo la protección establecida, se enviará al correo del comprador la factura correspondiente al alimento. Es importante tener en cuenta que el domicilio corre por cuenta del comprador y no se vera reflejado en la factura enviada, ya que es un servicio adicional prestado por CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS. Sin embargo, será notificado el costo del domicilio en el momento de realizar el pedido.
5. **Horarios de Domicilios:** Es importante tener en cuenta que no es posible comprometernos con una hora de entrega en especifico ya que se manejan rangos de horario de entrega entre las 8:00am – 5:00pm de lunes a sábado, de acuerdo a las rutas de domicilios.
- Es responsabilidad del cliente estar presente en la hora y fecha prevista de acuerdo a la solicitud de su pedido y comprometerse con el mantenimiento de la cadena de frio, ya que al ser CHEF GUAU un producto 100% natural es necesario que se mantenga en congelación.
 - CHEF GUAU presta el servicio de domicilio principalmente sobre todo el perímetro urbano de la ciudad de Cali, sin embargo, el ingreso a ciertas zonas queda bajo el criterio de la marca, ya que se tienen en cuenta condiciones de seguridad para nuestro mensajero.
 - Los domicilios que se soliciten por medio de la pagina web tienen cobertura únicamente en la ciudad de Cali, en caso de necesitar en los alrededores o en ubicaciones diferentes a la principal puedes comunicarte a nuestra línea WhatsApp 3103940173 para brindarte una solución.
 - El servicio de domicilio prestado desde la marca CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS, cumple con los requerimientos para mantener la cadena del frio del producto con el objetivo que el mismo no sufra proceso de descongelación mientras es transportado.
6. **Condiciones de Pago:** CHEF GUAU verdadera nutrición SAS realiza la entrega del producto solo cuando el pago del mismo se vea efectivo, manejamos 3 medios de pago:
- Efectivo: En el momento de entrega de tu pedido se realiza el respectivo pago indicado por el domiciliario, con el objetivo que este realice la entrega.

“ Nos encargamos de nutrir naturalmente el espíritu de tu peludo por que sabemos que tu para el eres su mundo”

- Transferencia Bancaria: Puedes pagar el alimento CHEF GUAU por medio de una transferencia a nuestra cuenta:

Bancolombia, ahorros, numero: 716-000195-41, NIT: 901253840 a nombre de CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS.

En caso que decidas realizar tu pago por este medio, este se debe realizar y verse reflejado y exitoso en el momento que realices tu pedido, el cual será entregado al siguiente día hábil, en caso de lo contrario el pedido no podrá ser programado para entrega en la ruta correspondiente.

- Pago por link de cobro: Puedes pagar el alimento CHEF GUAU desde un link de cobro enviado por nuestra línea de atención whatsapp: 3103940173 o puedes realizarlo directamente desde nuestra pagina web en el momento que realices tu pedido, el pedido solo será programado y despachado en el momento en que el pago se notifique como exitoso en nuestra plataforma de pago EPAYCO.

7. Política de cambios y devoluciones:

IMPORTANTE: EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO O CAMBIO

CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS se encuentra excluido de derecho a cambio, ya que la naturaleza de nuestro producto es ser congelado al ser un alimento 100% natural.

Por tal motivo CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS no puede hacerse responsable de la cadena de frio presentada fuera de sus instalaciones y metodos de domicilios, por lo cual la reventa del producto solicitado para cambio se vuelve imposible para la empresa.

Sin embargo, es importante aclarar que en caso de presentarse un daño desde el empaque que se notifique en el momento exacto de ser entregado el producto de CHEF GUAU al cliente, se pasara a verificar el estado del producto y se procedera al cambio.

8. Condiciones de nuestro producto CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN:

- El producto CHEF GUAU viene porcionado en albondigas de 50 gramos cada una aproximadamente, un paquete completo de CHEF GUAU corresponde a un kilo, para un total de 20 albondigas. Es importante tener en cuenta que el proceso de porcionado se lleva a cabo, antes del proceso de cooccción, por lo que el peso final del producto puede variar 100 gramos de acuerdo al kilo, ya que en el proceso de horneado pierde humedad y el peso promedio de las albondigas puede disminuir,

“ Nos encargamos de nutrir naturalmente el espíritu de tu peludo por que sabemos que tu para el eres su mundo”

sin embargo el valor nutricional que aporta es el mismo, correspondiente al peso en crudo.

- El producto debe mantenerse siempre congelado a temperaturas de -10 a -20 grados centígrados para asegurar su conservación.
- Solo se deben sacar a proceso de descongelación las albóndigas que tu peludo vaya a consumir dentro del mismo día de acuerdo a la porción especificada en la asesoría nutricional.
- El producto no debe descongelarse y volverse a congelar debido a que este afecta su cadena de frío y puede ocasionar daños en nuestros ingredientes.
- La textura y olor pueden variar sin afectar el valor nutricional y calidad del producto, sin embargo, en caso de identificar un mal olor, por favor comunicarse con nuestra línea de atención WhatsApp 3103940173.
- Todo nuestro menú CHEF GUAU esta sujeto a disponibilidad
- Los precios y presentaciones dispuestos en la página web están sujetos a modificaciones sin previo aviso.
- Los precios en nuestra página web www.chefguau.com.co aplican para todo el valle del Cauca incluyendo nuestros distribuidores autorizados. Sin embargo, pueden variar de acuerdo a la ciudad donde se encuentren.

9. Condiciones de descongelación CHEF GUAU:

- Es importante que el cliente realice la descongelación adecuada de las albóndigas CHEF GUAU de acuerdo a la porción recomendada por la asesoría de la marca o su veterinario de confianza, en caso de no necesitar todo el empaque para descongelar el resto debe mantenerse bajo congelación de -10 a -20 grados centígrados.
- No se deben cocinar más las albóndigas CHEF GUAU ya que es un producto prehecho y su tiempo de cocción es realizado directamente desde la planta.
- Recomendamos como marca los siguientes tres métodos de descongelación:

Baño María: poner la porción correspondiente de albóndigas en un recipiente, dentro de una olla con agua, tapar y dejar que el vapor descongele las albóndigas. Este proceso puede tardar alrededor de 10 minutos.



“ Nos encargamos de nutrir naturalmente el espíritu de tu peludo por que sabemos que tu para el eres su mundo”

Temperatura ambiente: Sacar la porción de albóndigas del congelador mínimo con 2 horas de anticipación, dejarlas a temperatura ambiente en un recipiente tapado para evitar contaminación y dejar que se descongelen.

Congelador a la nevera: Desde la noche anterior puedes pasar la porción de tu peludo que va a consumir el día siguiente, en un recipiente tapado para evitar la contaminación, pasa las albóndigas del congelador a la nevera y espera que se descongelen durante la noche (en este caso puedes sacar la porción de todo un día, sirves la que necesitas en el momento y dejas la otra en refrigeración).

DATOS PERSONALES:

Protección de datos personales: Al aceptar los términos y condiciones legales, el Usuario indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a **CHEF GUAU VERDADERA NUTRICIÓN SAS**, para que tus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autorizas en los mismos términos, que

Dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, con el fin de recibir información acerca de sus productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos. Así mismo, el Usuario ha sido informado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en el Sitio, en la cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que permiten hacer efectivos los derechos de los Usuarios al acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización, y supresión de los datos, e igualmente el Usuario podrá presentar cualquier solicitud referida a los datos personales a través del correo electrónico: chefguaucolombia@gmail.com