



Términos y condiciones

¡BIENVENIDOS A MONCASA GOURMET S. A. S.!

Al acceder y realizar compras dentro de la tienda online <https://www.moncasa.co>, asumimos que el usuario acepta y reconoce haber leído y entendido estos términos y condiciones, acepta estar sujeto a los mismos y a las leyes y reglamentos de la Legislación Colombiana.

POLÍTICAS DE ENTREGA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Envíos.

Moncasa Gourmet S. A. S., enviará tu pedido en las condiciones de tiempo establecidas, el costo dependerá del valor de la compra. Los pedidos realizados dentro de la ciudad de Bogotá tienen un costo de \$10.000 que se verán reflejados en la factura y asumidos por el cliente. Si desean un pedido fuera de Bogotá por favor comunicarse al 321 255 8653 y nosotros lo asesoraremos para su pedido fuera de la ciudad.

Tiempos de entrega.

La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del check out a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Incluye para unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos PayU deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a domingo, la entrega se realizará en 1-4 horas.
- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., la entrega se realizará el día siguiente.



- Si realizas una compra un festivo, la entrega se realizará el próximo día hábil.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, esta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y en caso de que no haya nadie en el domicilio, el producto será devuelto a nuestra bodega y nos pondremos en contacto contigo para acordar un nuevo envío.

Cambios y devoluciones.

Solo se aceptan devoluciones por calidad del producto. El cliente dispone de un plazo para devoluciones de 24 horas a partir de la fecha en que la transportadora entrega tu pedido en la dirección suministrada en la compra. Debes notificar acerca de la devolución antes de que se cumplan las 24 horas a través de alguno de nuestros canales de atención. El envío de la devolución deberás realizarlo por cualquier medio y los costos asociados correrán por cuenta del comprador.

Para hacer la devolución del producto puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

Una vez recibido el producto en nuestra bodega, verificaremos las condiciones del mismo y de acuerdo con los resultados, se te enviará un producto nuevo o se procederá al reembolso del dinero.

Puedes escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto (Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio).
- Reembolso del dinero.

Estos son los tiempos para cada una de las opciones:



- Los cambios se despacharán de acuerdo a disponibilidad de inventario y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular.
- Reembolso del dinero: Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica, tu tarjeta de crédito o en efectivo.

A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. El reembolso a tu tarjeta de crédito, puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta. **Moncasa Gourmet S. A. S.**, no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad financiera pueda aplicar.

Derecho de retracto.

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la Ley 1480 de 2011, el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto. Para la devolución invocando el derecho de retracto el cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, acercándose a un punto autorizado de la transportadora y utilizando únicamente la guía suministrada por el comercio.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, **Moncasa Gourmet S. A. S.**, devolverá al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. Para conocer más a fondo de su derecho y las obligaciones que de él desprenden para ejercerlo, por favor consultar el decreto en www.sic.gov.co.

Reversión del pago.

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas on line y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de:

- Fraude.



- Corresponda a una transacción no solicitada.
- No has recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega.
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores y para proceder con la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Propiedad industrial y derechos de autor.

Moncasa Gourmet S. A. S., es el único titular y propietario del dominio, contenido del sitio web, material gráfico y audiovisual, textos, signos distintivos, marcas, logos, diseños industriales y demás elementos de propiedad intelectual contenidos en el sitio. El uso no autorizado es considerado una falta a las normas nacionales e internacionales vigentes referentes a Propiedad Industrial y Derechos de Autor.