



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE AZAHARCOFFEE.COM Y DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LAS MISMAS

Última actualización: febrero 2024

Los presentes términos y condiciones regulan: (i) el uso que Usted haga de las páginas web [www.azaharcoffee.com](http://www.azaharcoffee.com), la que es de propiedad de Azahar Retail S.A.S. sociedad con NIT. 901.030.727-2 (en adelante, "Azahar Retail"), y Azahar Coffee Company S.A.S. sociedad con NIT. 900.379.714-2 (en adelante, "Azahar Coffee"), los servicios de suministro de café que Azahar Retail prestará en virtud de las solicitudes que Usted, en calidad de "Usuario", realice a través de las páginas web y las aplicaciones antes referidas.

### CLÁUSULAS

- 1. Definición de Términos:** para efectos de los presentes términos y condiciones, las palabras iniciadas en mayúscula que se listan a continuación tendrán el significado que se les asigna en la presente Cláusula 1, términos que podrán usarse en su forma plural o singular sin que por ello se vea afectado su significado las palabras que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados:
  - 1.1. "Azahar Retail": Significa Azahar Retail S.A.S.
  - 1.2. "App o Aplicaciones": Son las páginas web [www.azaharcoffee.com](http://www.azaharcoffee.com).
  - 1.3. "Confirmación de Pedido": Significa la confirmación de pedido que Azahar Retail emite indicando la aceptación de su Pedido.
  - 1.4. "Contrato": Significa, conjuntamente, estos Términos y la Confirmación de Pedido.
  - 1.5. "Producto": Significa todo producto disponible que se encuentra disponible en la APP.
  - 1.6. "Restaurante": Significa cualquier restaurante identificado con la marca "Azahar" que preste los Servicios.
  - 1.7. "Servicios": Son los servicios de suministro de café requeridos por los Usuarios descritos en la Cláusula tercera de los presentes Términos.
  - 1.8. "Términos": Son los presentes términos y condiciones.

- 1.9. “Usuario” Significa el cliente usuario de la Apps que realiza su pedido de Productos a través de ésta.

## **2. Alcance**

Mediante su acceso a las Aplicaciones y/o el uso de los Servicios, el Usuario acuerda vincularse jurídicamente por estos Términos, los que rigen la relación contractual que existe entre el Usuario y Azahar Retail en atención a su utilización de las Aplicaciones y los Servicios.

Si el Usuario no acepta estos Términos, no podrá acceder a los Servicios y deberá abstenerse de continuar ingresando a las Aplicaciones.

Azahar Retail podrá dejar de ofrecer o denegar el acceso a la totalidad de los Servicios y Aplicaciones, o a cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo. Salvo por aquellos Servicios que Azahar Retail le adeude al Usuario, los que en cumplimiento de la normativa vigente le serán prestados hasta su efectiva culminación.

Se podrán aplicar condiciones suplementarias a determinados Servicios, como políticas para una actividad o una promoción particular, dichas condiciones suplementarias se le comunicarán en relación con los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias se establecen además de los Términos, y se considerarán una parte de estas para los Términos aplicables. Las condiciones suplementarias prevalecerán sobre los Términos en caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables.

Azahar Retail podrá modificar Términos relativos a la utilización de las Aplicaciones o la prestación de los Servicios en cualquier momento. Siendo éstos efectivas después de la publicación por parte de Azahar Retail de dichas Condiciones actualizadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable. Su acceso a las Aplicaciones o el uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por los Términos modificados.

Al utilizar las Apps y realizar un pedido a través de cualquiera de estas, el Usuario declara y garantiza ser mayor de 18 años de edad, y contar con plena capacidad jurídica para obligarse de acuerdo con lo previsto en estos Términos.

## **3. La Naturaleza de los Servicios**

### **3.1. Productos no perecederos:**

Los Servicios prestados por Azahar Retail relacionados con la comercialización de bienes no perecederos comprende la venta a través de las Apps de productos que por su naturaleza

no se agotan con su uso, se encuentran entre estos productos, sin limitarse a, medias, bolsas, pines y parafernalia para la elaboración de café.

### 3.2. Productos perecederos

Los Servicios prestados por Azahar Retail relacionados con la comercialización de bienes perecederos consisten el envío de café al domicilio, el que podrá ser comercializado, entre otras, mediante ventas puntuales de producto individual, kits, promociones y/o suscripciones que podrán tener las siguientes características y variaciones posibles:

Término mínimo de suscripciones:	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 Meses.</li><li>• 6 Meses.</li></ul>
Frecuencia de entrega durante la vigencia de las suscripciones:	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Entrega mensual.</li><li>• 2 Entregas mensuales.</li></ul>
Productos incluido por entrega:	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 bolsas de 340g de Café.</li><li>• 2 bolsas de 500g de Café.</li></ul>
Tipo de molienda del Producto:	<ul style="list-style-type: none"><li>• En grano.</li><li>• Molienda gruesa.</li><li>• Molienda media.</li><li>• Molienda fina.</li></ul>

A no ser que Azahar Retail lo acepte mediante un contrato separado por escrito con alguno de los Usuarios, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial.

## 4. Ventas puntuales y suscripciones:

4.1. **Ventas puntuales y suscripciones sin renovación automática:** El Usuario podrá realizar su pedido a través de la App, para el efecto el Usuario deberá:

- (i) Seleccionar los Productos que desea adquirir, así como las opciones de modificación del Producto que se ofrecen en la App. Tras lo cual la App calculará cuánto tiene que pagar el Usuario y le permitirá continuar al carrito de compras.
- (ii) En el carrito de compras y tras recibir el resumen del pedido con el precio a pagar, se informará de los tiempos de entrega y despacho de pedidos y éste deberá confirmar su pedido haciendo clic en “Finalizar Compra”.
- (iii) Suministrar información de contacto y dirección a la que deberá llegar el Producto.

Aceptados los presentes Términos y la Política de Privacidad de Azahar, el Usuario deberá ingresar en el botón “Pedir” para finalizar la realización del pedido, momento en el cual el Usuario emite una oferta clara y expresa para la adquisición de los Productos, la cual podrá ser aceptada o rechazada por Azahar Retail, a su entera discreción. En caso de que Azahar Retail acepte la oferta del Usuario, procederá a enviar los Productos a la dirección indicada

en los datos suministrados a través de la App. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de que por cualquier razón el Usuario no haya recibido el pedido y/o el Usuario haya recibido el pedido erróneo, el Usuario deberá contactarse a través de cualquiera de los medios de contacto dispuestos en el numeral 10 de estos Términos, Azahar Retail presentarán al Usuario las alternativas pertinentes para cada caso y el Usuario podrá elegir o aceptar la alternativa y realizar el cambio del pedido, o bien cancelar el pedido. Azahar Retail no será responsable de realizar un nuevo pedido al Usuario si este ha indicado su dirección de manera errónea o si el Usuario no se presenta para recibirlo en la dirección indicada.

**4.2. Suscripciones de café con renovación automática:** El Usuario podrá adquirir una “suscripción de café”, para el efecto el Usuario deberá:

- (i) Ingresar a la Aplicación e ingresar a “Suscripciones de Café”.
- (ii) Seleccionar los Productos tipo suscripción que desea adquirir (no podrá haber otro tipo de productos en el carrito de compras). Tras lo cual la App calculará cuánto tiene que pagar el Usuario y le permitirá continuar al carrito de compras. En el carrito de compras y tras recibir el resumen del pedido con el precio a pagar, se informará de los tiempos de entrega y despacho de pedidos y éste deberá confirmar su pedido haciendo clic en “Finalizar Compra”.
- (iii) Suministrar información de contacto y dirección a la que deberá llegar el Producto.
- (iv) Registrar una tarjeta de crédito o método de pago equivalente y prepagar una suscripción (requisitos necesarios para acceder a la misma) frente a la cual se hará el cargo de acuerdo con la suscripción escogida. Para verificar la tarjeta de crédito se cobrará por una única vez \$1 peso. Las compras serán cargadas a la tarjeta de crédito en una cuota.

Aceptados los presentes Términos y la Política de Privacidad de Azahar, registrado el medio de pago y prepagada la suscripción, el Usuario deberá ingresar en el botón “Pedir” para finalizar la realización del pedido, momento en el cual el Usuario emite una oferta clara y expresa para la adquisición de los Productos (la suscripción), la cual podrá ser aceptada o rechazada por Azahar Retail, a su entera discreción. En caso de que Azahar Retail acepte la oferta del Usuario, procederá a enviar los Productos a la dirección indicada en los datos suministrados a través de la App. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de que por cualquier razón el Usuario no haya recibido el pedido y/o el Usuario haya recibido el pedido erróneo, el Usuario deberá contactarse a través de cualquiera de los medios de contacto dispuestos en el numeral 11 de estos Términos, Azahar Retail presentarán al Usuario las alternativas pertinentes para cada caso y el Usuario podrá elegir o aceptar la alternativa y realizar el cambio del pedido, o bien cancelar el pedido. En el evento en que Azahar Retail rechace el pedido, procederá con la devolución del dinero.

Una vez Azahar Retail acepte el pedido, la suscripción del Usuario comenzará su vigencia y se renovará por periodos iguales al inicial a menos que el usuario cancele su suscripción antes de la fecha de facturación conforme a lo previsto más adelante en el numeral (viii) siguiente. A menos que cancele su suscripción antes de la fecha de facturación, el Usuario autoriza el cobro de la renovación de la suscripción con el siguiente ciclo de facturación con cargo a la tarjeta de crédito inscrita.

A los clientes que adquieran suscripciones de 3 meses, se les hará el débito automático a los 85 días de realizada la primera compra o resuscripción, a los clientes que adquieran suscripciones de 6 meses, se les hará el débito automático a los 175 días de realizada la primera compra o resuscripción. De no poderse procesar el pago con tarjeta de crédito vinculada a la cuenta del Usuario, Azahar Retail enviará 3 correos electrónicos requiriendo al cliente solucionar los inconvenientes presentados con medio de pago, sin embargo, si pasados 7 días el Usuario no registra un medio de pago válido se cancelará la suscripción.

Azahar Retail no será responsable de realizar un nuevo pedido al Usuario si este ha indicado su dirección de manera errónea o si el Usuario no se presenta para recibirlo en la dirección indicada.

El Usuario puede cancelar la membresía en cualquier momento, previa comunicación con Azahar Retail en cualquiera de sus canales de atención mencionados en el punto 10, y continuará teniendo acceso a los pedidos que ya se hubieren pagado hasta el final de su periodo de facturación. Los pagos no son reembolsables y no se otorgarán reembolsos ni créditos por los periodos de suscripción utilizados parcialmente. Si el Usuario cancela su suscripción, su cuenta se cerrará automáticamente al final de su período de facturación actual.

Azahar Retail puede cambiar sus planes de suscripción y el precio del servicio en cualquier momento. Sin embargo, cualquier cambio en los precios o en los planes de membresía no aplicará respecto de las suscripciones y Productos ya adquiridos por el Usuario, y en caso de renovación no se aplicará antes de los 30 días siguientes a la notificación. Si no desea aceptar el cambio de precio o la modificación del plan, puede cancelar su membresía antes de que el cambio entre en vigor.

## **5. Responsabilidad del Usuario frente a los Servicios y la App:**

- (i) El Usuario es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar la App.
- (ii) Podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de la red móvil del Usuario si éste accede a las Apps desde un dispositivo inalámbrico, siendo el Usuario responsable de dichas tarifas y tasas.

- (iii) El Usuario es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder a las Apps. Azahar Retail no garantiza que las Apps funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, las Apps podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de internet y de las comunicaciones electrónicas.
- (iv) El Usuario es el único responsable de presentarse para recibir los Servicios.
- (v) El Usuario es responsable de mantener actualizada su información de facturación y los métodos de pago requeridos para efectos de poder conservar su suscripción y que sea posible la renovación de la misma.

**6. Responsabilidad de Azahar Retail con respecto a la App:**

Azahar Retail no asume responsabilidad alguna derivada del uso de la Apps, incluyendo, pero no limitado a:

- (i) La utilización de los materiales, sitios web de enlaces, ya sean prohibidos o permitidos.
- (ii) Los eventuales daños y perjuicios a los Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de la App y sus contenidos.
- (iii) Los contenidos de aquellas páginas a las que los Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en la Apps, ya sean autorizados o no.
- (iv) Los actos u omisiones de terceros, independientemente de la relación que dichos terceros pudieran tener con Azahar Retail.
- (v) El acceso y uso de menores de edad a los contenidos incluidos en la Apps, así como el envío de información personal que estos pudieran realizar.
- (vi) Errores o retrasos en el acceso a la Apps en el momento de introducir los datos en el formulario de confirmación de pedido, la lentitud o imposibilidad de recepción de la confirmación de pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando tales incidencias sean debidas a problemas en la red internet, caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia imprevisible y no imputable a Azahar Retail.
- (vii) Fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, ya sea borrándose o por transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios de la APP estén constantemente operativos. En todo caso, el Usuario acepta y reconoce expresamente que los montos que Azahar Retail deba reconocer al Usuario por cualquier responsabilidad debidamente probada de aquella, no excederá del monto que el Usuario haya pagado a Azahar Retail para la adquisición de los

Productos que derivaron el reconocimiento de responsabilidad por parte de Azahar Retail.

- (viii) Los intereses, cuotas de manejo, costos o gastos relacionados con la utilización de un determinado medio de pago.

Azahar únicamente será responsable por las obligaciones a su cargo de acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 que se relacionan con la comercialización de los Productos.

## **7. Pagos, retracto y reversión de pagos realizados a través de la App:**

### **7.1. Retracto**

El Usuario tiene derecho al retracto en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la entrega del Producto, para esto deberá devolverlo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fue recibido. Los costos de transporte y los demás que se generen serán asumidos por el Usuario según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Para ventas por métodos no tradicionales o a distancia, la Ley 1480 de 2011, en el artículo 47 establece que el cliente puede ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco días máximo después de la entrega del producto.

Se exceptúan del derecho de retracto, entre otros, los siguientes casos:

- (i) Los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- (ii) En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados
- (iii) En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez

Por lo anterior, los productos perecederos de que trata el numeral 3.2. de los presentes Términos no estarán sujetos al derecho de retracto una vez sea realizado el primer envío o hayan transcurrido 5 días después de la adquisición de la suscripción.

### **7.2. Reversión de pago**

Los Usuarios que realicen su pedido a través de la App utilizando su tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico tendrán derecho a solicitar la reversión del pago cuando:

- (i) El Usuario sea objeto de fraude.

- (ii) El pedido corresponda a una operación no solicitada por el consumidor.
- (iii) El producto pedido no sea recibido, de acuerdo con las disposiciones de estos Términos.
- (iv) El producto entregado no corresponda a lo solicitado por el consumidor, y el mismo no haya sido consumido por éste; y/o
- (v) Cuando el producto se encuentre defectuoso.

El Usuario deberá presentar la solicitud de reversión a través de cualquiera de los medios de contacto dispuestos en el numeral 10 de estos Términos, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o dentro del día siguiente al momento en el cual debió haber recibido la primera entrega de una suscripción o el producto, o lo recibió defectuoso, o sin que correspondiera a lo solicitado; lo anterior, teniendo en cuenta la naturaleza de alimento de los productos, y el gran interés de Azahar Retail por entregar una solución pronta, oportuna y satisfactoria al consumidor y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

En caso que Azahar Retail estime procedente la reversión del pago de acuerdo con lo anterior, éstas procederán a dar trámite a la reversión de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Para el proceso de devolución, se deberá surtir el siguiente procedimiento:

- (i) Una vez el Usuario solicita la reversión mediante la presentación de una reclamación en los términos previstos en el Capítulo 51 del Decreto 1074 del 2015, Azahar Retail se contactará con éste y establecerá la dirección a la que deberá ser devuelto el Producto si es que las razones por las que se solicita la reversión del pago están relacionadas con la calidad, idoneidad y/o seguridad del Producto.
- (ii) Para los casos en los que se requiere la devolución del Producto, una vez éste sea recibido por Azahar Retail a su entera satisfacción según lo previsto en estos Términos, procederá a realizar la devolución por el mismo medio por el cual el Usuario realizó el pago en el término máximo de 15 días hábiles contados a partir de la devolución del bien. Si las razones de la devolución no guardan relación con el Producto, la devolución del dinero se realizará en el término máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la reclamación.
- (iii) Azahar enviará soporte del pago por medio de correo al usuario.
- (iv) Azahar también podrá realizar la devolución al cliente por medio de transferencia bancaria al Usuario, la cual deberá ser suministrada por este.



## **8. Fuerza Mayor:**

Azahar Retail realizará su mejor esfuerzo para cumplir con sus obligaciones derivadas de su pedido. Sin embargo, no será responsable por demoras o incumplimiento si la demora o incumplimiento son debidos a fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitado a eventos climáticos adversos, accidentes de tránsito, restricciones a la movilidad impuestas por el gobierno nacional o sobredemanda de productos ocasionadas con motivo de festividades. En caso de demora, Azahar Retail cumplirá con sus obligaciones tan pronto como le sea razonablemente posible.

## **9. Solicitud y envío de los productos**

**9.1 Solicitud:** Al momento de efectuar la solicitud de los Productos, Los Usuarios deberán especificar la dirección a la cual deseen que les sea enviado el pedido. Por lo cual, en caso de presentarse alguna imprecisión o error en el ingreso de cualquiera de los datos suministrados por el Usuario, se deberá comunicar inmediatamente al correo electrónico [info@azaharcoffee.com](mailto:info@azaharcoffee.com) o a la línea de WhatsApp +57 317 7205538. Esta solicitud de corrección deberá efectuarse dentro de las cinco (5) horas siguientes a la solicitud del pedido. En caso de solicitar el cambio posterior al término de cinco (5) horas, la actualización de la información y la posterior entrega del Producto, podrá tomar ocho (8) días hábiles adicionales a los inicialmente estipulados en los presentes términos y condiciones.

**9.2 Envío y entrega de los Productos:** Para todas las ciudades fuera de Bogotá, una vez confirmada la compra, la entrega de los Productos se realizará de los 5 a 8 días hábiles posteriores. Para pedidos cuya entrega deba ser realizada en Bogotá D.C. la entrega se realizará dentro de las 24 horas siguientes a la compra.

- (i) Los envíos a nivel nacional se efectuarán por medio de una empresa de servicios de envíos certificada. El rastreo de la ruta de entrega se podrá realizar por medio del enlace dispuesto por dicha empresa para el efecto. Ante cualquier novedad o inquietud que surja en relación con el seguimiento de los pedidos podrán comunicarse a través de correo electrónico [info@azaharcoffee.com](mailto:info@azaharcoffee.com).

## **10. Propiedad intelectual:**

La App, así como su diseño, código fuente, contenido y demás elementos son propiedad intelectual de Azahar Retail, en dicho sentido, se advierte a los Usuarios que se encuentra protegida por la legislación aplicable en la República de Colombia. Queda expresamente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública, total o parcial, de la Apps, y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de las leyes aplicables en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así

como el uso de los contenidos de la App, excepto en casos en que ésta haya sido previa y expresamente autorizada por Azahar Retail. Azahar Retail no concede licencia o autorización expresa o implícita alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionada, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en la App.

**11. Atención de quejas y reclamos con Azahar Retail:**

El Usuario puede contactar a Azahar Retail a través del número 3177205538 o comunicándose por medio del correo electrónico [info@azaharcoffee.com](mailto:info@azaharcoffee.com) en los horarios de atención al público, esto es, de lunes a viernes en un horario de 8am a 5pm.

**12. Ley Aplicable y Jurisdicción:**

Los presentes Términos se interpretarán y regirán de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable en la República de Colombia. En caso de que surja algún conflicto derivado de la interpretación o ejecución de los presentes Términos, o de la relación entre Azahar Retail y el Usuario, éste se resolverá de conformidad con las leyes de la República de Colombia a través de su jurisdicción ordinaria.

**13. Nulidad:**

En caso de que cualquier cláusula de los presentes Términos sea declarada nula, ineficaz o inoponible, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la intención del presente documento.

**14. No renuncia:**

La no exigencia del cumplimiento de cualquier condición establecida en estos Términos por parte de Azahar Retail, no constituye renuncia al mismo. Ello no afectará en modo alguno el derecho de Azahar Retail de hacer cumplir dicha condición con posterioridad.

**15. Modificación de los Términos:**

Azahar Retail se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento, y a su entera discreción, para lo cual darán a conocer las nuevas condiciones aplicables a través de la App.

**16. Autorización Habeas Data**

Los datos que sean recolectados por la App serán tratados según la Política de Tratamiento de Datos Personales de Azahar Retail disponibles [aquí](#)

