



MAESE

MAESE S.A.S

NIT: 901.487.735-3
BOGOTÁ D.C
CELULAR: 305-8507622 / 316-5318106
www.maesegourmet.com

Términos y condiciones de pago, envío y devoluciones. COLOMBIA.

Las compras electrónicas de productos de **MAESE SAS** . realizados a través de la página **WWW.MAESESALUD.COM** pueden hacerse desde cualquier país. Las entregas se realizarán únicamente en el interior de la República de Colombia.

Tiempos de entrega de los productos MAESE.

El cliente debe tener claridad sobre la información suministrada para el envío de los productos adquiridos. Al momento de la compra puede el cliente indicar una dirección diferente a su dirección como comprador como en caso de regalos.

El tiempo de entrega estimado desde el momento que se recibe el pedido y se confirma el pago de los productos es de 1 a 4 días hábiles, lo cual depende del lugar de destino de los mismos, y de la logística de la transportadora utilizada para hacer el despacho. **MAESE SAS**, no interviene en ningún momento de la parte operativa y logística de la transportadora escogida para hacer la encomienda. Después de realizada la compra en un término de 1 a 2 días hábil, **MAESE SAS**, remitirá el número de guía o soporte de la misma al cliente, por cualquier medio de datos que considere apropiado.

Por situaciones ajenas y extrañas al control de **MAESE SAS**, como son las de fuerza mayor, caso fortuito, el hecho de un tercero, aquellas relacionadas con el orden público, protestas o paros nacionales, o medidas de confinamiento que restrinjan la movilidad, puede implicar un aumento en los tiempos de entrega. No obstante, **MAESE SAS** siempre estará presto a informar oportunamente cualquier circunstancia que afecte el despacho y tiempo de los productos.

Luego de realizado el proceso de compra a través de la página WWW.MAESESALUD.COM el cliente será re direccionado a la pasarela de pagos **MERCADOPAGO** para que realice su pago mediante su entidad bancaria. Todo envío será despachado únicamente cuando se haya constatado que el pago realizado a través de la Pasarela de Pagos **MERCADOPAGO** fue exitoso. En caso de realizarse el pago a través de transferencia bancaria o consignación **BANCOLOMBIA**, el cliente deberá enviar soporte del pago a las líneas de WhatsApp que ha dispuesto **MAESE SAS**. Este proceso puede variar en su tiempo de confirmación dependiendo de la entidad bancaria con el que efectúe la compra o el método de pago escogido por el usuario (**BALOTO, EFECTY** u otros).



@MAESEGOURMET



WWW.MAESEGOURMET.COM



@MAESEGOURMET



MAESE ES UNA MARCA REGISTRADA 2021





MAESE S.A.S

NIT: 901.487.735-3
BOGOTÁ D.C
CELULAR: 305-8507622 / 316-5318106
www.maesegourmet.com

Una vez confirmado el pago, la plataforma Web, enviará un correo electrónico al cliente informándole que el pedido se encuentra EN PREPARACIÓN, luego, **MAESE SAS** a través de cualquiera de sus medios de datos, enviará al cliente número de guía o soporte de la guía de envío de la transportadora utilizada.

Transportadoras:

Los despachos de envíos se realizan a través de las empresas TCC, SERVIENTREGA ENVIA-COLVANES, INTERRAPIDÍSIMO. El servicio de envío es contratado con terceros por lo que **MAESE SAS** no se hace responsable de la operación o logística de dicho servicio. Todo inconveniente que ocurra con la transportadora deberá ser solucionado con el número de guía de envío ante la empresa correspondiente agotando los procesos de consulta y reclamo ante la misma. Los envíos a nivel nacional tienen un precio que varía dependiendo de la empresa transportadora. **MAESE SAS**, no opera como una transportadora, solo se responsabiliza por la calidad, seguridad e idoneidad de los productos ofrecidos al cliente.

Política de garantías, cambios, devoluciones.

Garantía por idoneidad, seguridad, calidad y funcionamiento:

De conformidad con la normatividad vigente en lo estipulado en la "Ley 1480 de 2011"- Estatuto Del Consumidor, los productos adquiridos a través de la página WWW.MAESESALUD.COM, redes sociales, o mediante las líneas Whatsapp habilitadas, para que puedan ser objeto de reclamación de Garantía, deberán cumplir con el buen estado del producto y en conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad, funcionamiento y seguridad, legalmente exigibles; en caso de presentarse situaciones anómalas en estos aspectos, ya sea al momento de recibir y verificar el estado del producto o en su defecto después de su uso dentro de los términos y fechas establecidas, el cliente podrá anteponer su derecho de reclamo de garantía legal.

Para interponer el derecho de reclamo de garantía legal, así como para presentar algún tipo de petición, queja o reclamo, el cliente se podrá comunicar al correo electrónico maesefacturasclientes@gmail.com. **MAESE SAS** al recibir la solicitud, evaluará el caso expuesto en un tiempo menor a 3 días hábiles y si cumple las condiciones de garantía en la reclamación, coordinará con el cliente la recepción del producto siendo asumidos los gastos de envío por **MAESE SAS**.

No se realizarán devoluciones de dinero sino por las causales expresamente contempladas en la Ley 1480 de 2011.



@MAESEGOURMET



WWW.MAESEGOURMET.COM



@MAESEGOURMET



MAESE ES UNA MARCA REGISTRADA 2021





MAESE S.A.S

NIT: 901.487.735-3
BOGOTÁ D.C
CELULAR: 305-8507622 / 316-5318106
www.maesegourmet.com

Devoluciones y cambios por daños en el empaque:

El cliente podrá realizar devolución del producto si al momento de la entrega se evidencia que el empaque termosellado interior del mismo está dañado o destapado. En este caso, **MAESE SAS.** realizará la reposición del producto. Todo reporte lo puede realizar a través del correo electrónico maesefacturasclientes@gmail.com o a través de las líneas de Whatsapp habilitadas por el VENDEDOR. Las peticiones serán atendidas dentro de las 24 horas siguientes a su recibo. **MAESE SAS.** procederá a gestionar un nuevo despacho de los productos adquiridos por el cliente en un tiempo menor a 48 horas. Los tiempos de entrega varían de acuerdo a la ciudad de destino y la operación.

Los productos devueltos deben estar en la condición original como fueron recibidos salvo los desperfectos que dan lugar a la devolución. Todas las etiquetas deben estar en su lugar. El producto que se encuentre dañado, manipulado o sin las etiquetas serán devueltas al comprador y se le cobrará por el envío de devolución y perderá todas las reclamaciones. **MAESE SAS** se reserva el derecho de rechazar cualquier devolución que haya sido manipulada de forma intencional o con mala fe. **MAESE SAS.** se reserva el derecho de rechazar la devolución de productos a cualquier persona que haga devoluciones y cambios excesivos o arbitrarios.

Exención de garantía del producto:

Los productos comercializados por **MAESE SAS.** no serán susceptibles de garantía cuando el defecto sufrido por el producto provenga de las situaciones establecidas por la Ley 1480 de 2011.

Reversión de Pagos:

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante maesefacturasclientes@gmail.com. al y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento 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.



@MAESEGOURMET



WWW.MAESEGOURMET.COM



@MAESEGOURMET



MAESE ES UNA MARCA REGISTRADA 2021





MAESE

MAESE S.A.S

NIT: 901.487.735-3
BOGOTÁ D.C
CELULAR: 305-8507622 / 316-5318106
www.maesegourmet.com

Una vez interpuesta la solicitud y esta es procedente se le emitirá constancia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la verificación de su solicitud. En caso de que no proceda la reversión de pago, **MAESE SAS** le estará notificando vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa. En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión.

En este caso, el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla, la entidad financiera verificará por una sola vez la existencia recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos o firmará un pagaré cliente.

Actualizado el 05 de julio de 2021.

MAESE SAS

NIT. 901.487.735-3

BOGOTÁ D.C - COLOMBIA



@MAESEGOURMET



WWW.MAESEGOURMET.COM



@MAESEGOURMET



MAESE ES UNA MARCA REGISTRADA 2021

