



Términos y condiciones de servicio de Tartufi Cioccolati

Tartufi Cioccolati, lo invita a leer con atención los términos y condiciones de su compra y asegurarse aclarar cualquier inquietud para garantizar la calidad del servicio. En adelante Tartufi Cioccolati será denominada 'La Empresa' y el cliente 'El Comprador' y los siguientes son los aspectos a tener en cuenta para que su compra sea exitosa y evitar cualquier duda por parte de El Comprador:

1. La duración de los chocolates (trufas y bombones), es de 30 días después de empacados y 9 meses para las barras sin relleno. Deben permanecer en un lugar fresco y seco (no en nevera), a una temperatura no superior a 18° centígrados. Es un producto delicado y se sugiere manejarlo con delicadeza.
2. Los ingredientes incluyen: puro chocolate, rellenos de sabores frutales como fresa, agrás, frutos rojos, maracuyá, manzana, mandarina, neutros como café, avellana o caramelo, licores como baileys, whiskey, ron, aguardiente, brandy, sabores nacionales como arequipe, arroz crocante, maní, canelazo. Chocolate al 70% cacao en algunas presentaciones o al 46% cacao. Se incluye chocolate blanco en algunas presentaciones.
3. Todos los pedidos realizados deben ser para entrega en el territorio Colombiano.
4. Los precios indicados en la tienda virtual son para entrega en Bogotá. Para cálculo de costo de envío y embalaje a otras ciudades del país se debe consultar a mercadeo@tartufi.co o al 3174352531, en cuyo caso será enviado un link de pago personalizado para cada caso al correo que El Comprador indique.
5. Cada solicitud está sujeta a verificación de disponibilidad. La Empresa cuenta con colores disponibles por temporada y especificará de ser necesario el color del empaque a entregar a El Comprador. De no haber existencias de la caja solicitada, La Empresa sugerirá a El Comprador, alternativas similares para cumplir con el pedido en el empaque más parecido o equivalente en caso de no haber disponibilidad de la caja específica solicitada.
6. Una vez entregado el pedido, El Comprador será avisado por parte de La Empresa.
7. Los pedidos pagados por la plataforma o por medio de consignación bancaria, serán verificados previo al despacho de cualquier pedido. Hasta tanto el pago no esté aprobado por PAYU o en efectivo en la cuenta bancaria, no se procederá a despachar. Si se recibe el pago en cheque, se comenzará a trabajar el pedido y los términos de entrega del despacho se contarán únicamente después de recibir la confirmación del canje del mismo por parte del banco.
8. PAYU acepta pagos en tarjeta débito, crédito, consignación bancaria, baloto, Efecty y pagos internacionales.

9. Las notas incluidas en el momento de la compra serán tenidas en cuenta para la entrega del pedido si las posibilidades lo permiten. De lo contrario La Empresa procederá a aproximar la solicitud lo que más se pueda para satisfacer la indicación del cliente siempre y cuando esta no implique costos adicionales para la empresa. Las indicaciones adicionales incluyen:
 - a. Color de cinta: roja, verde, azul, café, vino tinto o color que combine con el tipo y estilo de caja solicitado.
 - b. Tarjetita de 7x10cms con nota escrita a mano y pegada sobre la caja
 - c. Selección de alguna excepción de sabores como licores o solicitud de algún sabor en particular (sujeto a disponibilidad de producción)
 - d. Día y hora de entrega se pueden programar entre 9am y 7pm de lunes a viernes o sábados de 9am a 4pm siempre y cuando el servicio de entrega seleccionado sea 'expres' y en Bogotá únicamente.
10. Es responsabilidad de El Comprador verificar e incluir la dirección completa para asegurar que la entrega llegue a su destino correctamente. El pedido se enviará a la dirección indicada, si no está correcta, el comprador deberá pagar nuevamente el envío para hacer efectiva la entrega.
11. Los tiempos de entrega de los pedidos son: 10 horas hábiles después de recibida la confirmación del pago en el caso de envío expreso y 3 días máximo en Bogotá para servicio de paquetería normal o 5 días máximo para servicio de paquetería a nivel nacional, siempre y cuando se encuentre el producto disponible para envío, de lo contrario este tiempo aplica para el envío y no la preparación del pedido.
 - a. Cuando el servicio seleccionado para entrega sea normal, por paquetería, se deberá tener en cuenta que si el pago es aprobado después de las 12 del medio día, el paquete será enviado el día hábil siguiente y llegará en Bogotá, dos días después. En otras partes del país, puede tomar hasta 4 días hábiles después de solicitado el servicio.

Si el comprador selecciona mal el método de pago, debe hacer el ajuste del pago antes de realizar el envío que debe corresponder al monto a pagar para envíos según el lugar destino. Si tiene alguna duda, no deje de consultar a la empresa para asesorarlo sobre el monto exacto del domicilio.
12. Si El Comprador selecciona tarjeta personalizada debe indicar detalles de cómo prefiere su tarjeta: Tipo de letra, imagen que desearía, remitente, detalles en la redacción, detalles en el sobre y otros ajustes personalizados para dar un toque único al mensaje. La tarjeta será de tamaño media carta en un papel especial como Kimberly con su respectivo sobre.
13. Las cajas vendrán con sabores surtidos, de tal manera que la caja quede armónica y variada. Si hay una selección especial de sabores, la misma será sujeta a la disponibilidad de sabores del momento. Cada caja viene con trufas y/o bombones surtidos. Si desea otra especificación o una de las dos denominaciones favor aclarar.
14. Para las cajas personalizadas, es importante tener en cuenta que el tiempo de producción son 3-5 días hábiles dependiendo de la solicitud si el color seleccionado es diferente de

café o si va con letras en chocolate que se harán según solicitud del cliente. El mensaje seleccionado no debe ser largo para que quepa en los 'renglones' de los nidos de la caja y sea legible. Máximo 10 letras por renglón.

15. La Empresa se compromete a responder con calidad y tiempos de entrega, servicio y personalización de sus chocolates según las indicaciones de la empresa. Sin embargo, en caso fortuito que impida responder con el pedido, La Empresa responderá a la mayor brevedad al cliente y devolverá su dinero u ofrecerá otras alternativas para cumplir con el pedido en la medida de las posibilidades.
16. En caso de requerir una devolución, se debe devolver el producto sin abrir ni manipular. Si los chocolates o la entrega son manipulados, pierden el carácter devolutivo. Si hay alguna queja en la calidad, se debe inmediatamente comunicar a mercadeo@tartufi.co para revisar la solicitud y generar los correctivos o ajustes necesarios, incluso la devolución del producto y el dinero si fuera necesario.