

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estas entrando a la página de **CAMELLIA S.A.S.** – pioneros y especialistas en MATCHA & SUPERFOODS en Colombia. 

Buscamos brindar a nuestra comunidad alimentos con un gran contenido de nutrientes como grasas monoinsaturadas y poliinsaturadas, vitaminas, aminoácidos esenciales y compuestos antioxidantes, que aportan al alimento una gran densidad nutricional,

Promovemos el cuidado de la salud y los hábitos de vida saludables. ¡Aquí encontraras todas productos de auto cuidado que necesitas! Y para poder brindar el mejor servicio necesitamos darte a conocer los términos legales:

A continuación, se describen los términos, condiciones y las políticas de privacidad aplicables por parte de **CAMELLIA S.A.S.** dentro de la página web, aplicación digital que visitas y otros dominios relacionados. Cualquier persona que desee utilizar los servicios ofrecidos o adquirir los productos que se comercializan y ofrecen mediante estas plataformas, deberá sujetarse a los Términos y Condiciones y a las políticas de Privacidad preestablecidas en este documento, en adelante: "Términos y Condiciones". Estos términos y condiciones de venta se regirán de acuerdo con las leyes aplicables en la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a la jurisdicción competente de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto **CAMELLIA S.A.S.** como el cliente renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

¿QUIÉNES SOMOS? La entidad con la que está contratando es **CAMELLIA S.A.S.**, sociedad identificada con NIT. 900.973.989-8 y domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. Colombia, ubicado en la Cra. 8 # 65 – 21 Chapinero, P.B.X. 320 2971645, correo electrónico: ecommerce@matchacha.co, su actividad comercial es Comercio al por menor, la cual tiene como actividad comercial la Elaboración de otros productos alimenticios, e integra una plataforma de logística y pasarela de pagos de terceros, bajo la modalidad de régimen común.

Tenga en cuenta que estos Términos y Condiciones contienen disposiciones que rigen la manera en que se resolverán los potenciales reclamos que tenga contra su utilización.

CAMELLIA S.A.S. puede modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento. Los términos modificados, entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación. Dentro de los primeros 5 días luego de publicar las nuevas modificaciones, el usuario deberá comunicarse con **CAMELLIA S.A.S.** por email si no acepta los nuevos Términos y Condiciones.

Es necesario que el usuario LEA, ENTIENDA y ACEPTE todas las condiciones establecidas en este documento previo a su registro como usuario o a la adquisición de productos y/o servicios por medio de **CAMELLIA S.A.S.** - matchacha.co; Con utilizar este sitio, el usuario está aceptando plenamente las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones y las



Políticas de privacidad de CAMELLIA SAS y, por ende, el Usuario está obligado a cumplir con todas las condiciones preestablecidas sin poder alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad.

CONDICIONES GENERALES

- Usted debe leer, estar de acuerdo y aceptar todos los términos y condiciones contenidas en este documento y la política de privacidad antes de que pueda convertirse en un miembro de matchacha.co.

Usted reconoce y acepta que Camellia SAS podrá modificar estos Términos y Condiciones de Servicio en cualquier momento mediante la publicación de la modificación relevante y actualizando en la página Web de matchacha.co, disponible en <https://www.matchacha.co/terminos>. Los cambios en los Términos y Condiciones de servicio son efectivos a partir de la fecha de publicación. El uso continuo de los Servicios después de la modificación de las condiciones de servicio publicadas en la página Web de matchacha.co constituye la aceptación de los mismos. Si no está de acuerdo con cualquier cambio en las condiciones del servicio, no podrá seguir utilizando el servicio.

- El usuario no puede utilizar el servicio matchacha.co para ningún propósito ilegal o no autorizado ni puede, en el uso del Servicio, violar cualquier ley (incluyendo, pero no limitado a las leyes de derechos de autor o marcas registradas), y las leyes aplicables en Colombia y aquellas que hacen parte de sus tratados internacionales. Usted cumplirá con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables en su uso del Servicio.
- Usted se compromete a no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar cualquier parte del Servicio, uso del Servicio o acceso al Servicio sin el permiso expreso por escrito de Camellia SAS.
- Las preguntas sobre las condiciones de servicio deben ser enviados a ecommerce@matchacha.co.
- Usted reconoce y acepta que su uso del Servicio, incluyendo la información transmitida u almacenada por matchacha.co, se rige por su política de privacidad.

CAPACIDAD LEGAL

Los servicios ofrecidos por **CAMELLIA S.A.S.** en esta plataforma web están únicamente disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. Los actos que los menores de edad realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres o encargados; por lo tanto, se considerarán realizados por ellos y la representación legal con la que cuenten. En este sentido, **CAMELLIA S.A.S.** se libera de cualquier responsabilidad causada por un hecho derivado de este requisito y la capacidad legal del usuario.

- **CAMELLIA S.A.S.** se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar en cualquier momento un registro previamente aceptado sin estar obligado a exponer las razones de su decisión y sin generar algún derecho a indemnización.
- Para convertirse en usuario autorizado de **CAMELLIA S.A.S.**, adquirir servicios y/o productos y acceder a las promociones ofrecidas en el sitio, es necesario completar el formulario de registro en todos los campos obligatorios con datos válidos de manera exacta, precisa y verdadera. El usuario asume el compromiso de actualizar los datos personales utilizados al momento de completar el formulario de registro cuando resulte necesario

DERECHOS DE CAMELLIA SAS

- Nos reservamos el derecho de modificar o terminar el servicio por cualquier razón, sin previo aviso y en cualquier momento.
- Nos reservamos el derecho de rechazar prestar el servicio a cualquier persona por cualquier razón y en cualquier momento.
- Podemos, pero no tenemos ninguna obligación de, retirar cualquier Contenido o cuentas con contenido que, según nuestro criterio, sea delictivo, ofensivo, amenazante, difamatorio, pornográfico, obsceno o de dudosa procedencia o que viole la propiedad intelectual de cualquier tercero o estos Términos y Condiciones de Servicio.
- El abuso verbal o escrito de cualquier tipo y de cualquier cliente de matchacha.co, empleado, miembro o funcionario dará lugar a la terminación inmediata de la cuenta.
- En el caso de una controversia relativa a la propiedad de la cuenta, nos reservamos el derecho a solicitar la documentación necesaria para determinar o confirmar la titularidad de la misma. La documentación puede incluir, pero no se limitan a, una copia escaneada de su documento de identificación con fotografía, entre otros.
- matchacha.co se reserva el derecho de determinar, a nuestro juicio, la propiedad a quien le corresponde de una cuenta y la transferencia de una cuenta a su legítimo propietario. Si es posible determinar razonablemente el dueño legítimo de la cuenta, matchacha.co se reserva el derecho de inhabilitar temporalmente una cuenta hasta la resolución se haya determinado entre las partes contendientes.
- matchacha.co utilizara cookies en su página web que se usan para mejorar su uso y no se utilizan para identificarlo por tal motivo recomendamos aceptar su utilización al registrarse. Sino lo hace es posible que no pueda acceder a todas las características de nuestra página. El beneficio de permitirlos nos permitirá adecuar nuestra web a sus necesidades personales, recordar las notificaciones que se le han mostrado y realizar mejoras a nuestro sitio.



- Al registrarse como usuario su información estará resguardada tecnológicamente y solo podrán acceder a ella a través de un Password. Matchacha.co posee un sistema de protección tecnológica en sus servidores, sin embargo, la transmisión por internet no necesariamente garantiza el 100% de privacidad.

- Si el usuario utiliza los servicios de matchacha.co se entenderá que ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones planteados, constituyendo un acuerdo legal entre las partes.

RESPONSABILIDADES.

- Su uso del servicio es bajo su propio riesgo. El Servicio se proporciona "tal cual" y "según esté disponible" sin ninguna garantía o condición, expresa, implícita o legal.

- Camellia SAS no garantiza que el servicio será ininterrumpido, puntual, seguro, o libre de errores.

RENUNCIA Y ACUERDO COMPLETO.

- La inactividad de Camellia SAS al ejercicio de algún derecho o disposición de estos Términos y Condiciones del servicio no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición. Los Términos y Condiciones del Servicio constituyen el acuerdo completo entre usted y Camellia SAS y gobiernan su uso del Servicio y reemplaza cualquier acuerdo anterior entre usted y Camellia SAS (incluyendo, pero no limitado a, cualquier versión previa de los Términos y Condiciones del Servicio).

CANCELACION Y/O TERMINACION.

- Usted puede cancelar su cuenta en cualquier momento enviando un correo electrónico ecommerce@matchacha.co y luego siguiendo las instrucciones específicas que se indican en la respuesta de matchacha.co, o bien utilizando cualesquiera de los canales de contacto existentes en matchacha.co.

MODIFICACIONES.

- Los precios para el uso de los productos o servicios están sujetos a cambios, y serán informados por matchacha.co. Dicha notificación se puede proporcionar en cualquier momento mediante la publicación de los cambios en el Sitio Matchacha.co o a través de un anuncio.

- matchacha.co se reserva el derecho en cualquier momento, y de vez en cuando, de modificar o interrumpir el Servicio (o cualquier parte del mismo) con o sin previo aviso.

- matchacha.co no será responsable por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o interrupción del Servicio.



SERVICIOS DE TERCEROS.

- Además de estos Términos y Condiciones de servicio, también acepta que quedará vinculado por los términos específicos de los servicios adicionales aplicables a los servicios que se compran, o que son proporcionados por los socios de Camellia SAS, u otros terceros.
- Nosotros no ofrecemos ninguna garantía con respecto a los Servicios de terceros. Usted reconoce que Camellia SAS no tiene control sobre los Servicios de terceros, y no será responsable ni estará obligado a cualquiera de estos servicios de terceros. La disponibilidad de los Servicios de terceros en el sitio Web de matchacha.co, o permitiendo la integración de este tipo de servicios de terceros con los Servicios, no constituye ni implica la aprobación, autorización, patrocinio o afiliación por o con matchacha.co.

CONDICIONES DE LA CUENTA

Para acceder y utilizar los Servicios, usted debe ser mayor de edad y registrarse para obtener una cuenta en matchacha.co, proporcionando su nombre completo, dirección actual, número de teléfono, una dirección de correo electrónico válida, y cualquier otra información que se indique como necesaria. matchacha.co podría rechazar su solicitud de una cuenta, o cancelar una cuenta existente, por cualquier razón, a nuestra discreción.

Usted reconoce que matchacha.co utilizará la dirección de correo electrónico que indique como el método principal para la comunicación.

Usted es responsable de mantener su contraseña segura. matchacha.co no puede y no será responsable por cualquier pérdida o daño de su incumplimiento a mantener la seguridad de su cuenta y contraseña.

Usted es responsable de todas las actividades y contenidos tales como datos, gráficos, fotos y enlaces que se suban en virtud de su Cuenta matchacha.co. Usted no debe transmitir ningún virus o cualquier código de naturaleza destructiva.

ACTIVACION DE CUENTA

La persona que se registra será la parte contratante ("titular de la cuenta") a efectos de los Términos y Condiciones del servicio y será la persona que está autorizada a utilizar la cuenta correspondiente.

Si se está inscribiendo para el Servicio en nombre de otra persona natural, esa persona será el titular de la cuenta. Si se está inscribiendo para el Servicio en nombre de una persona jurídica, usted representa y garantiza que tiene la autorización para vincular a su empresa a nuestros Términos y Condiciones de Servicio.

ACCESO A MATCHACHA.CO

En relación con el uso o acceso a los Servicios está prohibido:

A. Publicar, anunciar o cargar contenido o artículos en categorías o áreas inadecuadas en

nuestro sitio.

B. Infringir o evadir leyes, derechos de terceros, o nuestros sistemas, políticas o determinaciones del estado de cuenta.

C. Dejar de pagar por los artículos que adquirió, a menos que tenga una razón válida que figure en una de nuestras políticas.

D. Manipular el precio de cualquier artículo o interferir con los anuncios de ningún otro usuario.

F. Publicar contenido falso, engañoso, inexacto, erróneo, difamatorio o calumnioso.

G. Realizar cualquier acción que pueda perjudicar los sistemas de comentarios o valoraciones.

H. Distribuir o publicar spam, comunicaciones electrónicas no solicitadas o masivas, cadenas de mensajes o esquemas piramidales.

I. Distribuir virus u otras tecnologías que puedan perjudicarnos o perjudicar los intereses o la propiedad de los usuarios.

J. Utilizar robots, arañas Web, scrapers, herramientas de minado de datos, o herramientas para obtener o extraer información, u otros medios automatizados para obtener acceso a nuestros Servicios por cualquier motivo, con excepción de la autorización expresa de Camellia SAS.

K. Interferir con el funcionamiento de nuestros Servicios o imponer una carga irrazonable o desproporcionadamente grande a nuestra infraestructura.

L. Exportar o reexportar cualquiera de nuestras aplicaciones o herramientas, a menos que cumplas con las leyes establecidas y con las reglas y restricciones publicadas.

M. Infringir derechos de autor, marcas, patentes, publicidad, base de datos y/o cualquier otro derecho de propiedad intelectual (en conjunto "Derechos de Propiedad Intelectual") que le correspondan o de los que Camellia SAS sea licenciatario. Algunas, aunque no todas, de las acciones que podrán constituir una violación son el reproducir, desarrollar, mostrar, distribuir, copiar, aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o preparar trabajos derivados del contenido que pertenece a Camellia SAS. o a alguien más.

N. Infringir cualquier Derecho de Propiedad Intelectual que corresponda a terceros afectados por su uso de los Servicios o por publicar contenido que no corresponda.

O. Comercializar cualquiera de nuestras aplicaciones, productos o cualquier información o software relacionado con tal aplicación, con excepción de la autorización expresa de Camellia SAS.

P. Recopilar o coleccionar de cualquier modo información sobre usuarios sin su consentimiento; o eludir cualquier medida técnica que utilicemos para proporcionar los Servicios.



Si consideramos que, de cualquier manera, se hace un mal uso del sitio o del contenido de matchacha.co, tendremos derecho, a nuestra entera discreción y sin perjuicio de otros recursos, a limitar, suspender o cancelar su cuenta de usuario y el acceso a nuestros servicios, retrasar o retirar los contenidos, remover cualquier comentario asociado a su cuenta y tomar medidas técnicas y/o legales para impedir que utilice nuestros servicios.

Podemos cancelar cuentas no confirmadas o cuentas que hayan permanecido inactivas por mucho tiempo y/o modificar o discontinuar nuestros servicios.

Al término de inscribirse en el servicio, matchacha.co creará una cuenta a su nombre, utilizando su dirección de correo electrónico, lo cual le permitirá, recibir el boletín de promociones, y pertenecer al club de fidelización de matchacha.co, además de acumular puntos por compra de bienes y/o servicios en cualquiera de las tiendas en línea afiliadas a matchacha.co

MEDIOS DE PAGOS

Usted reconoce que el sitio de pagos de matchacha.co será su puerta de enlace para realizar pagos por defecto y que usted es el único responsable como titular de la cuenta para activar y mantener estas cuentas. Si no desea guardar cualquiera de las cuentas activas, es su responsabilidad desactivarlas. Al término de inscripción para el Servicio, matchacha.co creará una pasarela de pago con la entidad procesadora del pago, utilizando la dirección URL (s) y nombre de dicha entidad. Mediante el uso de la pasarela de pago, usted acepta estar obligado por los Términos y Condiciones de la plataforma de pago. Si la entidad procesadora de pagos modifica el contenido de los Términos y Condiciones de la plataforma de pago, la versión de modificación y reformulación será publicada aquí <https://www.matchacha.co/terminos>. Dichas modificaciones de los Términos y Condiciones de la plataforma de pago son efectivos a partir de la fecha de publicación.

Camellia SAS matchacha.co no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado. Únicamente la entidad procesadora del pago tiene acceso a estos datos en el momento de la transacción, esta entidad es totalmente ajena a Camellia SAS matchacha.co, y su relación contractual está definida en un contrato por prestación de servicios.

ENVIOS

Usted puede acceder al servicio para la entrega de los bienes adquiridos por medio de la plataforma logística.

Al momento de solicitar el servicio, usted podrá utilizar los servicios de agendamiento, de acuerdo con la disponibilidad del área geográfica. El usuario podrá también hacer seguimiento del estado de la entrega, y opcionalmente responder a una encuesta donde califica el servicio.

Los costos de entrega son definidos por el proveedor de logística y le serán informados al usuario en el momento de hacer la compra, estos deberán ser cancelados con el valor del



producto. El tiempo de entrega empieza a partir del momento en que usted agende y confirme los datos de entrega del producto.

La entrega de tu pedido o compra se hará a través de mensajeros Urbanos para la ciudad de Bogotá, a la dirección autorizada en el transcurso del día si son compras en la sección de restaurante o mixtas (restaurante y market o restaurante y superfoods). Para compras en la sección de market o superfoods serán entregadas en los siguientes 2 días hábiles para la ciudad de Bogotá.

La entrega de tu pedido o compra se hará a través de Inter rapidísimo para todas las ciudades de Colombia, a la dirección autorizada, serán entregadas en los siguientes 3 días hábiles. No enviaremos productos congelados ni refrigerados a otras ciudades diferentes a Bogotá.

Si la dirección suministrada es de un edificio, el pedido o compra será entregado al portero o encargado de este, en caso de que este no lo reciba, se hará un segundo intento durante los siguientes tres días. Si después de este intento nadie recibe el pedido, el usuario debe contactarse con nuestro Marketplace y el costo del nuevo envío es asumido por el cliente. Si el cliente no efectúa un nuevo envío durante los siguientes 5 días después del segundo intento, el producto es declarado en estado de abandono y no habrá indemnización. En tal caso, **CAMELLIA S.A.S.** no responderá por los productos no recibidos.

DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

- Los productos y/o suplementos, superfoods, que sean adquiridos a través de nuestro Marketplace o página web, están sujetos a las condiciones de despacho escogidas por el usuario y a las condiciones de entrega disponibles en nuestro Marketplace. El usuario escogerá libremente la dirección del lugar de envío.
- Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el lugar señalado por el Cliente para la entrega de los productos está autorizada para recibir el pedido, por lo tanto, **CAMELLIA S.A.S.** queda exonerada de cualquier reclamación derivada de la entrega que se realice en el lugar señalado por el cliente.
- **CAMELLIA S.A.S.** comercializa productos, suplementos, vitaminas y/o productos de terceros, productos previamente estudiados y avalados por nuestro equipo experto, los mismos podrán tener un enlace especial en nuestra página o adquirirlos mediante esta, más no por ello **CAMELLIA S.A.S.** se hará responsable de la disponibilidad ni de la precisión de dichos productos.

PAGOS

Todas las tarifas, impuestos, gravámenes u otros, cargos o sobrecargos de los bienes y servicios, están regidos en virtud de las leyes colombianas promulgadas.

Usted es responsable de todos los impuestos que se derivan de, o como resultado de su compra de productos y servicios en matchacha.co. Estos impuestos se basan en las tasas definidas por la dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN). Tales valores son

adicionales a las tasas correspondientes a los productos y servicios, y se facturaran dentro del valor total a pagar.

PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO

- Las ofertas en **CAMELLIA S.A.S.** serán válidas hasta la fecha de vigencia indicada en la promoción o hasta que se agoten las cantidades de productos disponibles para dicha promoción en caso de que se trate de un producto. Cuando no se indique fecha de vigencia en una promoción, se entenderá que la oferta será existente hasta agotar los inventarios correspondientes.
- Los precios de los productos y servicios publicados en **CAMELLIA S.A.S.** solo serán válidos para compras hechas a través de este medio. No serán válidos para otros canales de venta, a menos de que se exprese lo contrario. Los precios ofrecidos no incluyen gastos de transporte, manejo, envío y accesorios que no se describa expresamente en las descripciones de los productos.
- Es posible que algunos servicios y/o productos puedan tener un precio incorrecto. De identificarse un error tipográfico en alguno de los precios, se contactará a los clientes antes de iniciar el servicio y/o despachar los productos y se les notificará sobre el error.

GARANTIAS Y COBERTURAS

Si pago el precio de un producto o servicio, y no recibí nada a cambio. Debe iniciar una solicitud con las siguientes condiciones. Se deja expresamente aclarado que Camellia SAS /matchacha.co no brinda un seguro, ni el presente se considera un contrato de seguro.

1. La persona que inicie una solicitud, deberá estar registrado en matchacha.co y estar activo al momento de iniciar un reclamo y hasta la finalización del proceso y respectivo pago.

2. El reclamante debe ser el comprador del artículo publicado.

3. El producto o servicio sobre el cual versa el reclamo debe haber sido ofrecido y adquirido a través del comercio electrónico matchacha.co. Es decir, que los artículos que no hayan sido adquiridos utilizando la plataforma de matchacha.co no serán mérito de reclamo.

4. No podrán presentarse reclamaciones para artículos clasificados en cualquiera de las siguientes categorías.

•Tratamientos de salud y cuidado personal. Libros que no estén sellados. •• Productos de lactancia o alimentación para bebés. • Productos Consumibles. • Vitaminas, suplementos y adelgazantes.

5. Las reclamaciones podrán ser presentadas un máximo de dos (2) posteriores a la compra,

o en los tiempos que, para tal fin, defina el gobierno nacional.

7. Todos los requisitos aquí mencionados deben cumplirse para cada producto o servicio por el cual se reclama.

8. El reclamante debe haber completado en su totalidad la reclamación.

9. El reclamante no debe haber iniciado una acción legal o administrativa en contra de Camellia SAS ni antes, ni durante, ni después del reclamo. En caso de que ya existiera deberá desistir de la misma para que se le otorgue la cobertura que pudiera corresponder.

Se aclara que la suma que Camellia SAS reembolsará sólo corresponde al precio de publicación del producto o servicio, excluidos, por lo tanto, otros gastos como flete, garantías, seguros u otros artículos. A su exclusiva discreción, Camellia SAS realizará el reembolso mediante la acreditación de la suma correspondiente en la cuenta de titularidad del usuario en la entidad recaudadora, o por cualquier otro medio de pago.

Serás responsable por el pago de los costos de envío para el retorno del artículo. Los costos de envío no son reembolsables. Si recibes un reembolso, el costo del envío de la devolución será deducido de tu reembolso.

Dependiendo de dónde vivas, el tiempo que tome recibir el producto intercambiado, puede variar.

Camellia SAS se reserva el derecho de rechazar o denegar la cobertura a cualquier Reclamo sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o reembolso a favor del usuario.

Para poder cubrir el producto o servicio deben cumplirse los demás requisitos mencionados en este documento. No se cubre:

-Existen varios tipos de bienes que están exentos de ser devueltos. Productos perecederos tales como alimentos, flores, periódicos o revistas no pueden ser devueltos. Tampoco aceptamos productos que son bienes íntimos o sanitarios, materiales peligrosos, o líquidos o gases inflamables.

-Artículos pagados mediante envío de dinero a una persona distinta o cuyos datos no coincidan con los datos provistos por el usuario en su registro.

-Artículos dañados, reparados, modificados por el comprador.

-Artículos que cumplan con la descripción pero que el comprador se arrepiente de haber adquirido.

-Artículos retirados o entregados en persona.

-Para los casos en los que la compañía de transportes pierde o daña el artículo, Camellia



SAS contactará a la empresa de logística postal y realizará la respectiva solicitud a nombre del solicitante.

-Artículos no adquiridos a través de matchacha.co.

-Cualquier otro producto o servicio que matchacha.co considere que no es genuina o verdadera la solicitud.

Los retratos y reversiones. Los clientes tienen un tiempo máximo de 5 días hábiles después de la entrega de su producto, para poder ejercer este derecho y debe realizar el siguiente procedimiento. Solicitar el retrato a través de la plataforma matchacha.co, o al correo ecommerce@matchacha.co indicando la causal. Agendar el servicio de recogida del producto a devolver. Entregar el producto en las mismas condiciones en que fue entregado. Valor por el que solicita la reversión o retrato del servicio o producto. Mencionar el número de cuenta, tarjeta de crédito, donde fue cargada la operación. Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito, se hará el reembolso hasta 30 días hábiles después que se acepte el reembolso. Estos tiempos dependen de las entidades bancarias.

SALVEDAD:

Teniendo en cuenta que en el derecho de retrato el consumidor debe devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, **el artículo 47 de la Ley 1480 del 2011 establece dentro de las excepciones de aplicación** los productos perecederos, precisó la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los productos que comercializamos en esta página, por su naturaleza, deben tener un especial cuidado, no pueden estar manipulados, abiertos o tratados de alguna forma, de ser así no es viable el cambio del producto.

El cambio de productos, vitaminas y/o suplementos podrá ser hecho por un producto de la misma marca, con valor igual o mayor que el pagado. Si es por un valor menor, se generará un saldo a favor que tendrá que redimirse en esa misma compra; de lo contrario, este no será retornado.

El producto no deberá estar modificado o alterado de su estado original; debe estar sin usar y con etiquetas originales.

Causales de reversiones y retratos

Cuando el consumidor sea objeto de fraude. Cuando corresponda a una operación no solicitada. Cuando el producto adquirido no sea recibido. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado y no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. Artículo 2.2.2.51.2 decreto 587 de 2016

- **Procedimiento para responder por garantías.**

- . Se cuenta con 5 días hábiles para responder la solicitud de garantía.
- . Compartir dentro de la plataforma matchacha.co o correo electrónico ecommerce@matchacha.co la factura y/o garantía del producto o servicio a reclamar.
- . Se Responde por daños del producto, defecto de fabricación, por productos caducados, por productos abiertos, o irregularidad en su empaque. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.
- . Si la solicitud de garantía es procedente, agendaremos la recogida del producto en menos de 2 días hábiles.
- . Una vez sea procedente el tiempo de respuesta debe darse de acuerdo a lo siguiente:
 - Reparación: 30 días hábiles
 - Reposición: 5 días hábiles
 - Reembolso: 10 días hábiles

PERFIL DE USUARIO

es el canal de comunicación entre matchacha.co y sus clientes y contará con un defensor del consumidor. A través de esta plataforma los usuarios podrán recibir: •La factura de compra. •La Garantía de los productos comprados. •Solicitudes y gestión de PQR's, devoluciones/reembolsos/retractos/garantías. • Noticias, y boletines de promociones de matchacha.co.

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en Colombia. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales enunciados en estos términos.

Canales de comunicación con Camellia SAS / matchacha.co:

Celular: 320 297 1645.

Mail: ecommerce@matchacha.co

WhatsApp: 320.297.16.45

Chat en línea del sitio Web.

Redes sociales:

- Facebook <https://www.facebook.com/www.matchacha.co>
- Instagram [MatchaChá® \(@mat_cha_cha\)](#) • [Fotos y videos de Instagram](#)

SECCIÓN 1 - EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD Y ACTUALIDAD DE LA INFORMACIÓN

No nos hacemos responsables si la información disponible en este sitio no es exacta, completa o actual. El material en este sitio es provisto solo para información general y no debe confiarse en ella o utilizarse como la única base para la toma de decisiones sin consultar, primeramente, información más precisa, completa u oportuna. Cualquier



dependencia en la materia de este sitio es bajo su propio riesgo.

Este sitio puede contener cierta información histórica. La información histórica, no es necesariamente actual y es provista únicamente para tu referencia. Nos reservamos el derecho de modificar los contenidos de este sitio en cualquier momento, pero no tenemos obligación de actualizar cualquier información en nuestro sitio. Aceptas que es tu responsabilidad de monitorear los cambios en nuestro sitio.

SECCION 2 - MODIFICACIONES AL SERVICIO Y PRECIOS

Los precios de nuestros productos están sujetos a cambio sin aviso.

Nos reservamos el derecho de modificar o discontinuar el Servicio (o cualquier parte del contenido) en cualquier momento sin aviso previo.

No seremos responsables ante ti o alguna tercera parte por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o discontinuidad del Servicio o producto.

SECCIÓN 3 - PRODUCTOS O SERVICIOS (si aplicable)

Ciertos productos o servicios pueden estar disponibles exclusivamente en línea a través del sitio web. Estos productos o servicios pueden tener cantidades limitadas y estar sujetas a devolución o cambio de acuerdo con nuestra política de devolución solamente.

Hemos hecho el esfuerzo de mostrar los colores y las imágenes de nuestros productos, en la tienda, con la mayor precisión de colores posible. No podemos garantizar que el monitor de tu computadora muestre los colores de manera exacta.

Nos reservamos el derecho, pero no estamos obligados, para limitar las ventas de nuestros productos o servicios a cualquier persona, región geográfica o jurisdicción. Podemos ejercer este derecho basados en cada caso. Nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de los productos o servicios que ofrecemos. Todas las descripciones de productos o precios de los productos están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso, a nuestra sola discreción. Nos reservamos el derecho de discontinuar cualquier producto en cualquier momento. Cualquier oferta de producto o servicio hecho en este sitio es nula donde esté prohibido.

No garantizamos que la calidad de los productos, servicios, información u otro material comprado u obtenido por ti cumpla con tus expectativas, o que cualquier error en el Servicio será corregido.

SECCIÓN 4 - EXACTITUD DE FACTURACIÓN E INFORMACIÓN DE CUENTA

Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido que realice con nosotros. Podemos, a nuestra discreción, limitar o cancelar las cantidades compradas por persona, por hogar o por pedido. Estas restricciones pueden incluir pedidos realizados por o bajo la misma cuenta de cliente, la misma tarjeta de crédito, y/o pedidos que utilizan la misma facturación y/o dirección de envío.



En el caso de que hagamos un cambio o cancelemos una orden, podemos intentar notificarte poniéndonos en contacto vía correo electrónico y/o dirección de facturación / número de teléfono proporcionado en el momento que se hizo pedido. Nos reservamos el derecho de limitar o prohibir las órdenes que, a nuestro juicio, parecen ser colocados por los concesionarios, revendedores o distribuidores.

Te comprometes a proporcionar información actual, completa y precisa de la compra y cuenta utilizada para todas las compras realizadas en nuestra tienda. Te comprometes a actualizar rápidamente tu cuenta y otra información, incluyendo tu dirección de correo electrónico y números de tarjetas de crédito y fechas de vencimiento, para que podamos completar tus transacciones y contactarte cuando sea necesario.

Para más detalles, por favor revisa nuestra Política de Devoluciones.

SECCIÓN 5 - HERRAMIENTAS OPCIONALES

Es posible que te proporcionemos acceso a herramientas de terceros a los cuales no monitoreamos y sobre los que no tenemos control ni entrada.

Reconoces y aceptas que proporcionamos acceso a este tipo de herramientas "tal cual" y "según disponibilidad" sin garantías, representaciones o condiciones de ningún tipo y sin ningún respaldo. No tendremos responsabilidad alguna derivada de o relacionada con tu uso de herramientas proporcionadas por terceras partes.

Cualquier uso que hagas de las herramientas opcionales que se ofrecen a través del sitio bajo tu propio riesgo y discreción y debes asegurarte de estar familiarizado y aprobar los términos bajo los cuales estas herramientas son proporcionadas por el o los proveedores de terceros.

También es posible que, en el futuro, te ofrezcamos nuevos servicios y/o características a través del sitio web (incluyendo el lanzamiento de nuevas herramientas y recursos). Estas nuevas características y/o servicios también estarán sujetos a estos Términos de Servicio.

SECCIÓN 6 - COMENTARIOS DE USUARIO, CAPTACIÓN Y OTROS ENVÍOS

Si, a pedido nuestro, envías ciertas presentaciones específicas (por ejemplo, la participación en concursos) o sin un pedido de nuestra parte envías ideas creativas, sugerencias, proposiciones, planes, u otros materiales, ya sea en línea, por email, por correo postal, o de otra manera (colectivamente, 'comentarios'), aceptas que podamos, en cualquier momento, sin restricción, editar, copiar, publicar, distribuir, traducir o utilizar por cualquier medio comentarios que nos hayas enviado. No tenemos ni tendremos ninguna obligación (1) de mantener ningún comentario confidencialmente; (2) de pagar compensación por comentarios; o (3) de responder a comentarios.

Nosotros podemos, pero no tenemos obligación de, monitorear, editar o remover contenido que consideremos sea ilegítimo, ofensivo, amenazante, calumnioso, difamatorio, pornográfico, obsceno u objetable o viole la propiedad intelectual de cualquiera de las partes o los Términos de Servicio.



Aceptas que tus comentarios no violarán los derechos de terceras partes, incluyendo derechos de autor, marca, privacidad, personalidad u otro derecho personal o de propiedad. Asimismo, aceptas que tus comentarios no contienen material difamatorio o ilegal, abusivo u obsceno, o contienen virus informáticos u otro malware que pudiera, de alguna manera, afectar el funcionamiento del Servicio o de cualquier sitio web relacionado. No puedes utilizar una dirección de correo electrónico falsa, usar otra identidad que no sea legítima, o engañar a terceras partes o a nosotros en cuanto al origen de tus comentarios. Tu eres el único responsable por los comentarios que haces y su precisión. No nos hacemos responsables y no asumimos ninguna obligación con respecto a los comentarios publicados por ti o cualquier tercer parte.

SECCIÓN 7 - INFORMACIÓN PERSONAL

Tu presentación de información personal a través del sitio se rige por nuestra Política de Privacidad. Para ver nuestra Política de Privacidad.

SECCIÓN 8 - ERRORES, INEXACTITUDES Y OMISIONES

De vez en cuando puede haber información en nuestro sitio o en el Servicio que contiene errores tipográficos, inexactitudes u omisiones que puedan estar relacionadas con las descripciones de productos, precios, promociones, ofertas, gastos de envío del producto, el tiempo de tránsito y la disponibilidad. Nos reservamos el derecho de corregir los errores, inexactitudes u omisiones y de cambiar o actualizar la información o cancelar pedidos si alguna información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado es inexacta en cualquier momento sin previo aviso (incluso después de que hayas enviado tu orden).

No asumimos ninguna obligación de actualizar, corregir o aclarar la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, incluyendo, sin limitación, la información de precios, excepto cuando sea requerido por la ley. Ninguna especificación actualizada o fecha de actualización aplicada en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, debe ser tomada para indicar que toda la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado ha sido modificado o actualizado.

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

SECCIÓN 1 - ¿QUÉ HACEMOS CON TU INFORMACIÓN?

Cuando compras algo de nuestra tienda, como parte del proceso de compraventa, nosotros recolectamos la información personal que nos das tales como nombre, dirección y correo electrónico.

Cuando navegas en nuestra tienda, también recibimos de manera automática la dirección de protocolo de internet de tu computadora (IP) con el fin de proporcionarnos información que nos ayuda a conocer acerca de su navegador y sistema operativo.

Email marketing (Si aplica): Con tu permiso, podremos enviarte correos electrónicos acerca de nuestra tienda, nuevos productos y otras actualizaciones



SECCION 2 - CONSENTIMIENTO

¿Cómo obtienen mi consentimiento?

Cuando nos provees tu información personal para completar una transacción, verificar tu tarjeta de crédito, crear una orden, concertar un envío o hacer una devolución, implicamos que aceptas la recolección y uso por esa razón específica solamente.

Si te pedimos tu información personal por una razón secundaria, como marketing, te pediremos directamente tu expreso consentimiento, o te daremos la oportunidad de negarte.

¿Cómo puedo anular mi consentimiento?

Si luego de haber aceptado cambias de opinión, puedes anular tu consentimiento para que te contactemos, por la recolección, uso o divulgación de tu información, en cualquier momento, contactándonos a ecommerce@matchacha.co o escribiéndonos a: Camellia SAS Cra 8 No. 65-21, Bogotá, DC., Colombia

SECCIÓN 3 - DIVULGACIÓN

Podemos divulgar tu información personal si se nos requiere por ley o si violas nuestros Términos de Servicio.

SECCIÓN 4 - SERVICES DE TERCERAS PARTES

En general, los proveedores de terceras partes utilizados por nosotros solo recopilarán, usarán y divulgarán tu información en la medida que sea necesaria para que les permita desempeñar los servicios que nos proveen.

Sin embargo, algunos proveedores de servicios de terceros, tales como pasarelas de pago y otros procesadores de transacciones de pago, tienen sus propias políticas de privacidad con respecto a la información que estamos obligados a proporcionarles para las transacciones relacionadas con las compras.

Para estos proveedores, te recomendamos que leas las políticas de privacidad para que puedas entender la manera en que tu información personal será manejada.

En particular, recuerda que algunos proveedores pueden estar ubicados o contar con instalaciones que se encuentran en una jurisdicción diferente a ti o nosotros. Asique si deseas proceder con una transacción que involucra los servicios de un proveedor a terceros, tu información puede estar sujeta a las leyes de la jurisdicción (jurisdicciones) en que se encuentra el proveedor de servicios o sus instalaciones.

Una vez que abandonas el sitio web de nuestra tienda o te rediriges a un sitio o aplicación de terceros, ya no estás siendo regulados por la presente Política de Privacidad o los Términos de Servicio de nuestra página web.

Enlaces

Cuando haces clic en enlaces de nuestra tienda, puede que seas redirigido fuera de nuestro sitio. No somos responsables por las prácticas de privacidad de otros sitios y te recomendamos leer sus normas de privacidad.

SECCIÓN 5 - SEGURIDAD

Para proteger tu información personal, tomamos precauciones razonables y seguimos las mejores prácticas de la industria para asegurarnos de que no haya pérdida de manera inapropiada, mal uso, acceso, divulgación, alteración o destrucción de la misma.

FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO

- Por medio de nuestra página web, se realizarán ofertas de bienes y servicios que podrán ser aceptadas utilizando los mecanismos ofrecidos. Toda aceptación de oferta por parte de un usuario queda sujeta a condición suspensiva hasta que sea validada la transacción. Para toda operación que se efectúa en la página de matchacha – CEMELLIA S.A.S. la validación por parte del proveedor es requisito para la formación del consentimiento. Para validar cada transacción, primero se deberá verificar que el medio de pago ofrecido por el usuario sea válido, los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados cuando se efectuó la aceptación de la oferta y que el pago sea acreditado por el usuario. Para informar al usuario acerca de la validación de la oferta, se le enviará una confirmación a la misma dirección electrónica o número de teléfono que haya registrado el usuario al suscribirse. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida.
- Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, el usuario declara que ha suministrado la información veraz que al compete, y que, además, es exclusivo responsable de dichos datos, siendo propiedad de este – la información sensible y toda la aportada por el usuario será tratada conforme la política de tratamiento de base de datos dispuesta en esta aplicación.
- Con la aceptación de estos términos y condiciones el USUARIO manifiesta que ha leído y comprendido a cabalidad las disposiciones, es consciente del alcance de la aplicación y asume total responsabilidad de su propia salud, acepta quedar vinculado con **CAMELLIA S.A.S.** de conformidad con lo aquí estipulado.

¡PROMOVAMOS JUNTOS EL CUIDADO INTEGRAL DE LA SALUD!