

POLITICAS DE PAGO – ENTREGA Y DEVOLUCIONES LA CASA DEL GRANJERO

FORMAS DE PAGO:

- **Tarjeta de crédito**
 - Visa
 - Mastercard
 - American Express

- **Tarjeta débito (PSE)**
 - Cuenta de ahorros
 - Cuenta Corriente

- **Pago contra entrega**
- **Baloto - Effecty**

MÉTODOS DE ENVÍO:

ENVIO GRATIS DESPUES DE \$130.000

(únicamente para Medellín, no aplica envíos nacionales)

Áreas de cobertura:

- Valle de aburra (Área metropolitana) - Responsable de la entrega: Domiciliario Casa del Granjero
 - Poblado
 - Envigado
 - Laureles

(Cobertura limitada)

- Sabaneta
- Itagüí
- Robledo
- Bello
- Belén
- La Estrella

*Si tienes otra dirección que no esté en nuestro cubrimiento llama a nuestra línea única 4449303 o al 3188831751 podemos mirar la disponibilidad de nuestro domiciliario para llevar tu pedido.

- Oriente Antioqueño - Responsable de la entrega: Camión Casa del granjero
- Oriente antioqueño (Cabeceras, La Malita, Sector aeropuerto, tablazo)

*Para San Antonio de Prado, Retiro, La Ceja u otros lugares del oriente antioqueño debes llamar al 4449303 opción 2- EXT 6 / 7 para mirar disponibilidad de domicilio.

- Envíos nacionales - Responsable de la entrega: Servicio tercerizado
- Otras ciudades del país

✓ **Medellín:**

- Si el pedido es confirmado de Lunes a Viernes antes de las 12:00m será entregado ese mismo día antes de las 7:00pm. Si el pedido es confirmado después de las 12:00m será entregado al siguiente día hábil antes de la 1:00pm.

- Los pedidos confirmados los sábados entre las 8:00am y 11:00am serán entregados ese mismo día antes de la 1:00pm. Los pedidos confirmados los domingos y festivos serán entregados al siguiente día HABIL antes de la 1:00pm.

*No se considera días hábiles los sábados, domingos ni festivos.

✓ **Afuera de la ciudad de Medellín:**

- Estas entregas son únicamente para pedidos de bultos o pacas de heno, no paquetes pequeños.

- Los pedidos confirmados de Lunes a Viernes se tomarán 2 días hábiles para su despacho.

- Los pedidos confirmados sábado, domingo y festivos serán entregados en 3 días hábiles de la semana siguiente, en el transcurso del día.

*No se considera días hábiles los sábados, domingos ni festivos.

✓ **Otras ciudades del país:**

- Los pedidos confirmados tanto en semana como fines de semana se tomarán 3 a 5 días hábiles para su despacho.

*No se considera días hábiles los sábados, domingos ni festivos.

Pago Contra entrega: Este pago es aceptado únicamente en la ciudad de Medellín (Áreas de cobertura) al momento que tu pedido llegue a tu puerta.

*Si la persona no se encuentra en el lugar de entrega y no es posible el pago del producto, no se le hace entrega del producto.

Costos de envío:

- Ciudad de Medellín: (Poblado, Envigado \$5.000) – (otras áreas del Valle de Aburrá: \$10.000)
*Transporte de bultos \$10.000 a \$12.000
- Afueras de la ciudad: \$15.000 a \$50.000
- Otras ciudades: El valor de este envío depende del peso, dimensiones del pedido y el costo que manifieste la empresa tercera, este valor debe ser totalmente asumido por el cliente.

Políticas de devolución:

- No se aceptan devoluciones de productos en promoción.
- Medicinas, productos de higiene y aseo no tienen cambio.
- El producto devuelto debe estar en óptimas condiciones.
- El valor del domicilio no tiene reembolso.
- Se aceptan cambios máximo 24 horas después de recibido el producto.
- Se debe tener la factura.

Cambios:

- Calidad del producto
- Fecha de vencimiento
- Lo recibido es diferente a lo solicitado

Pasos a seguir:

- Contactar nuestro call center 4449303 opción 1 en Medellín (Horario Lunes a Viernes 8:00am- 6:00pm, Sábados 8:00am a 12:00m) o a través de nuestro correo callcenter@lacasadelgranjero.com
- Enviarnos todos tus datos (nombre, cedula, correo, teléfonos, número de cuenta, valor a devolver)
- La devolución de tu dinero se realizará de 5 a 10 días hábiles, después de revisada la devolución y su motivo.

Preguntas frecuentes:

1. ¿Qué es Payvalida y como se usa?

Payvalida es la pasarela de pagos electrónicos la cual La casa del granjero usa en sus ventas por internet, para que así el cliente pueda pagar sus compras de forma directa y segura desde la página web por medio de los bancos deseados.

Pasos a seguir:

- El proceso de pago con PSE inicia en nuestra tienda virtual.
- El comprador selecciona a PSE o pago con tarjeta de crédito como método de pago.
- El comprador selecciona la entidad financiera con la cual desea pagar.
- El comprador es redirigido a la página de la entidad financiera donde debe ingresar el usuario y la clave registrada ante ésta para este tipo de operaciones.
- Una vez el comprador ingrese a su cuenta debe seguir las instrucciones de la entidad financiera para finalizar el pago.
- Una vez finalizado el proceso de pago se le informa al comprador y al vendedor si la transacción fue o no exitosa.
- Por último, se realiza el proceso de compensación y conciliación mediante el cual se trasladan los fondos desde la entidad financiera.

2. ¿En qué horarios puedo realizar el pago?

En la tienda virtual de La casa del granjero podrás realizar tus compras en línea todos los días de la semana las 24 horas.

3. ¿Pagar por este medio tiene algún valor para el comprador?

No, los pagos electrónicos realizados a través de nuestra página web por medio de Payvalida no generan costos adicionales.

4. ¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

Debes revisar si te llegó un mail de confirmación del pago a tu correo electrónico (la inscrita en el momento de realizar el pago), en caso de no haberlo recibido, deberás llamarnos a nuestra línea única 4449303 para confirmar el estado de la transacción.

6. ¿Qué puedo hacer si no recibí mi pedido?

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes con nuestra línea única 4449303. Verificaremos con la persona responsable de tu envío y nos comunicaremos contigo para darte una respuesta lo más pronto posible.

7. ¿Puedo cancelar o modificar mi pedido después de confirmada?

Si quieres cancelar o modificar tu pedido comunícate con nuestro call center 4449303 o envíanos un correo a callcenter@lacasadelgranjero.com, te estaremos respondiendo en lo más breve.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con el propósito de dar un adecuado tratamiento a sus datos personales de acuerdo al Régimen general de Protección de Datos Personales reglamentado por la Constitución Política de Colombia y la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, La casa del granjero, con domicilio en la Ciudad de Medellín, Colombia, actúa y es Responsable del Tratamiento de los datos personales, en atención a las actividades de recolección y almacenamiento de datos personales que realiza. La Política de tratamiento de Datos Personales contiene las políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos.

Conforme a lo anterior, nos permitimos informarle que sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados de manera directa o a través de terceros designados, entre otras, y de manera meramente enunciativa para las siguientes finalidades directas e indirectas relacionadas con el objeto y propósitos de La casa del granjero:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, y demás actividades relacionadas con las funciones propias, como institución de servicios veterinarios, alianzas, estudios, contenidos, así como de las demás instituciones con las cuales tenga una relación directa o indirecta, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- Proveer nuestros servicios.
- Conocer y rectificar sus datos personales.
- Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con los ofrecidos o que tuviere La casa del granjero.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros contratistas, contratantes, clientes, proveedores, y empleados.
- Informar sobre cambios de los servicios de La casa del granjero.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo de los servicios y productos ofrecidos por La casa del granjero.
- En consecuencia, solicitamos su autorización libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, para que permita a todas las dependencias administrativas, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que suministra y se incorporarán a las distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta. Esta información es, y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de La casa del granjero en su condición de prestadora de servicios veterinarios y de peluquería, de forma directa o a través de terceros.

Si usted no desea que sus datos personales sean utilizados por La casa del granjero, podrá revocar de manera parcial o total tal autorización de manera expresa e inequívoca, directa, expresa y por escrito bien sea en medio físico o electrónico; o de manera verbal, o

por cualquier medio o conducta inequívoca que permita concluir de forma razonable que se revoca tal autorización o consentimiento.

Políticas de uso de cookies

Para entender de una mejor manera las necesidades de los usuarios y entregar un mejor servicio, este sitio utiliza identificadores anónimos ("cookies") para recoger información anónima de preferencias e intereses de sus usuarios. La información recogida por este medio es utilizada para crear perfiles anónimos para cualquier propósito, incluyendo, más no limitado a, desarrollar, fabricar y comercializar productos. La información conseguida por este medio nunca se combina con datos de carácter personal que permitan identificar a una persona determinada (tal como nombre, domicilio o dirección de correo electrónico) o cualquier información que pueda ser considerada sensible o que pueda comprometer la privacidad de los usuarios.

Seguridad y Estabilidad del pago

Nuestra plataforma de pagos Payvalida posee herramientas para el manejo del riesgo y un robusto sistema de detección de fraude con el fin de proteger su negocio de órdenes fraudulentas. Cuenta con aplicación de algoritmos de verificación para constatar la validez de las tarjetas. La transacción es encriptada en todo su recorrido desde el cliente comprador, pasando por nuestra pasarela hasta el banco emisor de la tarjeta y viceversa por medio de certificados digitales con encriptación SSL de 2048bits. Los servidores de Payvalida servidores tienen implementado lo último en protecciones de seguridad de datos y cumple con los requerimientos de los estándares PCI y PA-DSS.

ANEXO PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

La Casa del Granjero S.A ofrece a sus Usuarios principalmente Productos de alimento, aseo, accesorios y farmacia para animales: Gatos, perros y caballos, adicionales abonos y agroquímicos

Visualización De Productos

La Casa del Granjero exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color de los productos dependerá del monitor desde el que se acceda al Sitio. A los productos exhibidos por La Casa del Granjero, se acompañará una breve descripción en la cual se indicará sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, los componentes, los usos, las propiedades, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el usuario pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto, por lo cual, algunos productos podrán no corresponder con exactitud a la imagen de visualización, pues esta sólo tendrá fines publicitarios, en cuyo caso se preferirá siempre la descripción del producto entregada por La Casa del Granjero

Disponibilidad De Productos

La Casa del Granjero se encarga de la actualización de la página y la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el Sitio. No obstante, se puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios del Sitio