TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE CHEFIBIO S.A.S.

CHEFIBIO S.A.S. | NIT 901585380-2

Compra · Pagos · Entregas · Garantías · Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

Versión vigente | 21 de noviembre de 2026

Sitio web: https://chefi.bio/ | Correo: foodchefbarf@gmail.com | WhatsApp: 3242651750

1. Identificación, alcance y canales

El responsable de la comercialización es CHEFIBIO S.A.S., NIT 901585380-2. Planta de producción: Calle 59 Sur # 64-21, sector Madelena, Bogotá D. C. Esta dirección NO es un establecimiento abierto al público ni un punto de venta o atención presencial. Las ventas se realizan a través de https://chefi.bio/ y WhatsApp 3242651750. Atención por WhatsApp: lunes a sábado, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.; correo de contacto: foodchefbarf@gmail.com. La atención de mensajes fuera del horario se realiza durante el siguiente horario disponible.

Estas condiciones se aplican a los productos comercializados por CHEFIBIO, sin perjuicio de las reglas particulares informadas antes de la compra y de los derechos irrenunciables del consumidor.

2. Información de productos y compra

CHEFIBIO publica o comunica las características esenciales, contenido, precio, condiciones de conservación, advertencias y disponibilidad de sus productos. No existe cantidad mínima general de compra. La aceptación de un pedido está sujeta a disponibilidad y cobertura; cualquier restricción específica será informada antes del pago. La información del producto y la etiqueta prevalecen en cuanto a instrucciones técnicas particulares.

El cliente debe proporcionar datos completos y veraces de contacto, dirección, barrio, casa o apartamento, conjunto o edificio cuando aplique, e información pertinente del perro para la orientación alimentaria. Antes de pagar podrá verificar el resumen de compra, los costos de entrega y los datos suministrados.

3. Anticipación, confirmación y preparación

Los pedidos deben solicitarse con al menos un (1) día de anticipación, antes de las 6:00 p. m. del día anterior a la entrega solicitada. Las entregas solo se realizan de lunes a viernes, mediante rutas programadas y sujetas a cupos, cobertura y disponibilidad. Por lo tanto, el cumplimiento del plazo de solicitud no garantiza una fecha determinada hasta que CHEFIBIO la confirme. Para entregas del lunes o posteriores a festivos, la fecha de corte aplicable se confirmará al cliente según la operación de la ruta.

El pedido se considera confirmado comercialmente una vez recibido el pago total. CHEFIBIO comunicará cualquier falta de disponibilidad o imposibilidad de cumplir lo ofrecido y ofrecerá las soluciones que legalmente correspondan. No se permiten modificaciones ordinarias de productos o cantidades después de confirmado el pedido, salvo aceptación expresa de CHEFIBIO o derechos legales aplicables.

4. Precios y medios de pago

Se requiere el pago anticipado del 100 % del valor informado antes de finalizar la compra. Medios admitidos: tarjetas débito y crédito, PSE, transferencia bancaria, Nequi y Daviplata, sujetos a la disponibilidad del canal o pasarela. El precio final y los costos de entrega se muestran o comunican antes del pago. La factura o documento electrónico correspondiente se enviará al correo proporcionado, conforme a las obligaciones tributarias aplicables. CHEFIBIO no solicita claves bancarias ni códigos de autenticación.

5. Cancelaciones y cambios de pedido

El cliente podrá solicitar la cancelación ordinaria antes de que el pedido salga a reparto, por los canales de atención. La solicitud será revisada considerando el estado del pedido, las condiciones informadas y los derechos legales del consumidor; no se presume una retención automática del dinero. Los cambios voluntarios de referencias, sabores o cantidades después de confirmar el pedido no forman parte del servicio ordinario. Esta regla no restringe garantías, retracto cuando proceda, reversión de pagos ni demás remedios legales.

6. Cobertura, rutas y costo de entrega

CHEFIBIO atiende Bogotá, municipios aledaños y otras ciudades según cobertura y disponibilidad. Los domicilios se calculan según cantidad, dirección, destino y modalidad; el costo total se informa antes de pagar. Se realizan entregas de lunes a viernes, mediante rutas programadas, con una franja horaria aproximada que puede variar por tráfico, clima, operación logística u otras circunstancias razonables. No se ofrecen entregas urgentes ni fuera de ruta como servicio regular. No se realizan entregas los sábados ni domingos; los festivos y sus efectos sobre rutas deben confirmarse al comprar.

7. Envíos nacionales y terminales

Cuando esté disponible, CHEFIBIO podrá despachar por Inter Rapidísimo hasta la dirección del destinatario siempre que el transportador tenga cobertura y acepte el tipo de producto bajo sus condiciones de transporte. También podrá entregar pedidos a una terminal convenida para recogida por el cliente, con instrucciones y lugar de retiro informados antes de pagar. En Cali podrán realizarse entregas directas a domicilio según disponibilidad y cobertura confirmadas. El precio total del envío se informa antes de pagar. La modalidad, fecha estimada, condiciones de conservación y responsable de cada tramo se confirmarán antes del despacho.

La entrega al transportador no elimina los derechos del consumidor frente a CHEFIBIO. Si existe un inconveniente de transporte, el cliente puede reportarlo por WhatsApp con fotografías o videos disponibles, sin que la ausencia de esos medios por sí sola extinga sus derechos.

8. Cambios de dirección o fecha

Los cambios de dirección y fecha deben solicitarse con al menos 24 horas de anticipación a la entrega programada. Su aceptación depende de la ruta, cobertura y disponibilidad, y se informará cualquier variación del costo antes de autorizarla. Si el cambio se debe a una falla atribuible a CHEFIBIO, no se cobrará un cargo adicional injustificado.

9. Recepción, ausencia y entrega fallida

Puede recibir el pedido el comprador, una persona expresamente autorizada o la portería si el cliente autorizó esa modalidad y el lugar permite la recepción segura del alimento. El cliente debe asegurar la recepción durante la franja informada y la conservación apropiada del producto. Si no se logra la entrega por ausencia, datos incorrectos o falta de respuesta imputable al cliente, CHEFIBIO intentará contactarlo y podrá proponer una nueva entrega con un nuevo costo de domicilio informado y aceptado previamente, pues la primera ruta ya se ejecutó. No se aplicará un segundo cobro por una entrega fallida imputable a CHEFIBIO. Si el alimento requiere conservación especial, se evaluará su aptitud antes de reprogramar.

10. Conservación, manipulación y vida útil

Las indicaciones específicas de cada etiqueta, lote y presentación son obligatorias. Salvo que la etiqueta indique otra cosa, no se recomienda congelar los productos CHEFIBIO. La vida útil aplicable corresponde a la indicada en la etiqueta y se entiende bajo las condiciones de empaque y conservación allí señaladas; no debe interpretarse como una duración automática después de abrir el empaque.

Producto	Conservación y vida útil aplicable
Biodieta sellada al vacío	Conservar según la etiqueta vigente, con el empaque íntegro y protegido del sol, el calor y la humedad. La vida útil aplicable es la indicada en la etiqueta y el lote.
Biodieta una vez abierta	Refrigerar después de abrir y seguir el plazo de consumo indicado en la etiqueta. No aplicar al empaque abierto la vida útil del producto sellado.
Kéfir	Mantener refrigerado y respetar las condiciones y fecha de vencimiento indicadas en la etiqueta.
Nuggets	Conservar en lugar fresco y seco, protegido del sol y la humedad, y respetar la fecha de vencimiento indicada en la etiqueta.
Pulmón deshidratado	Conservar en lugar fresco y seco, protegido del sol y la humedad, y respetar la fecha de vencimiento indicada en la etiqueta.
Patas	Conservar en lugar fresco y seco, protegido del sol y la humedad, y respetar la fecha de vencimiento indicada en la etiqueta.
Puntas de ala	Conservar en lugar fresco y seco, protegido del sol y la humedad, y respetar la fecha de vencimiento indicada en la etiqueta.

No dejar los empaques expuestos al sol, calor o humedad. Mantener cerrados e íntegros; evitar contacto con aire cuando la presentación así lo exija. Los productos que indiquen refrigeración deben conservarse refrigerados durante su almacenamiento y traslado. Si se pierde el vacío, el empaque se infla, se rompe o el producto presenta alteraciones, no suministrarlo al perro y comunicarse con CHEFIBIO. Estas condiciones se complementan con las instrucciones de cada producto y la información de la etiqueta vigente.

11. Instrucciones de alimentación

La ración, frecuencia, transición y modo de suministro dependen de la edad, peso, condición y necesidades del perro, conforme a las instrucciones de la etiqueta y las recomendaciones individuales enviadas por WhatsApp. No modificar unilateralmente las porciones, añadir ingredientes, calentar, cocinar o mezclar de forma que se altere la fórmula sin consultar previamente las indicaciones aplicables al producto. CHEFIBIO no reemplaza la valoración de un médico veterinario, especialmente ante enfermedades, alergias o dietas

terapéuticas. El cliente debe informar oportunamente cambios relevantes en la condición del animal.

12. Novedades, cambios y devoluciones

Se solicita revisar la integridad del empaque, producto, lote y vencimiento al recibirlo, y reportar de inmediato novedades visibles por WhatsApp. Este aviso temprano facilita la investigación, pero no es un plazo de caducidad de los derechos legales. CHEFIBIO no realiza cambios por mera preferencia del cliente. Atiende reclamaciones por producto vencido al momento de entrega, producto incorrecto, empaque sin vacío cuando debía conservarlo, bolsa inflada, empaque dañado u otros defectos de calidad. La sola proximidad de la fecha de vencimiento no garantiza cambio; se revisará lo ofrecido, la fecha de entrega y el estado del producto.

Para facilitar la evaluación se solicitarán fotos o videos, identificación de lote y fecha, descripción del problema y, cuando sea posible, conservación del producto y empaque. Es recomendable no desecharlos hasta recibir indicaciones, salvo riesgo sanitario. Sin embargo, no contar con empaque o con fotos no supone rechazo automático de una garantía legal: se valorarán los medios de prueba disponibles. Cuando proceda una reposición o devolución por causa atribuible a CHEFIBIO, la empresa asumirá el transporte correspondiente y aplicará la solución legal pertinente.

13. Garantía, retracto y reversión de pagos

CHEFIBIO atenderá las garantías legales conforme a la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. El derecho de retracto en ventas a distancia se reconocerá cuando legalmente proceda, teniendo en cuenta las excepciones legales, incluida la de bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, cuando corresponda al producto concreto. La política interna de no realizar cambios por preferencia no equivale a negar el retracto legal.

La reversión del pago, cuando proceda en operaciones de comercio electrónico y bajo los requisitos legales, se tramitará según la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación. El cliente podrá escribir a foodchefbarf@gmail.com o al WhatsApp 3242651750 para recibir orientación; esta comunicación no sustituye los trámites que deba adelantar ante el emisor del medio de pago. Ninguna condición de este documento limita derechos irrenunciables.

14. Promociones y comunicaciones

Cada promoción o descuento tendrá sus propias fechas, productos participantes, condiciones de acumulación, disponibilidad, restricciones y vigencia, comunicadas antes de la compra. Las promociones no modifican retroactivamente compras confirmadas. Los recordatorios de recompra, encuestas y publicidad por WhatsApp o correo se enviarán únicamente bajo la base jurídica y autorizaciones correspondientes; el cliente podrá solicitar la suspensión de mensajes promocionales sin afectar el servicio de compra.

15. Peticiones, quejas y reclamos

Canales: WhatsApp 3242651750, correo foodchefbarf@gmail.com y formulario del sitio web cuando esté habilitado. El solicitante podrá indicar número de pedido, contacto, producto, lote, hechos y solución esperada; se podrán solicitar pruebas pertinentes. CHEFIBIO responderá conforme a los plazos legales aplicables a cada tipo de solicitud. El horario de atención por WhatsApp es lunes a sábado de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

16. Protección y tratamiento de datos personales

16.1 Responsable y contacto

CHEFIBIO S.A.S., NIT 901585380-2, con dirección administrativa de referencia en Calle 59 Sur #64-21, Madelena, Bogotá D. C. (planta sin atención presencial), correo foodchefbarf@gmail.com y WhatsApp 3242651750. La administración de CHEFIBIO gestiona las solicitudes sobre datos personales.

16.2 Datos tratados y finalidades

Se podrán recopilar nombre, apellidos, identificación cuando sea necesaria, teléfono, correo, dirección, barrio, tipo de inmueble, conjunto o edificio, historial de compras, datos de pago estrictamente necesarios, comunicaciones y datos suministrados sobre el perro (nombre, raza, edad, peso, alergias, condiciones de salud y necesidades alimentarias). La información del animal se solicita en la medida necesaria para orientar el producto; no se deben solicitar datos personales sensibles del titular sin una finalidad y base jurídica adecuadas.

Finalidades necesarias: gestionar pedidos y pagos; facturar; programar entregas; atender solicitudes, garantías y reclamaciones; prevenir fraude; cumplir obligaciones legales y contables; y brindar orientación de alimentación solicitada.

Finalidades opcionales, sujetas a autorización específica cuando corresponda: enviar promociones por WhatsApp y correo, recordatorios de recompra, encuestas de satisfacción y campañas comerciales.

Uso de imágenes, videos y testimonios de clientes: requiere autorización específica, identificando canales y alcance. La compra no implica autorización para publicar contenido del cliente.

16.3 Encargados y terceros

Los datos estrictamente necesarios podrán compartirse con domiciliarios y transportadores, pasarelas de pago, proveedores de alojamiento web y CRM, bajo medidas de seguridad y acuerdos aplicables. En caso de transmisión o transferencia internacional, CHEFIBIO deberá verificar los requisitos legales y documentar los destinatarios y mecanismos aplicables.

16.4 Derechos, consultas y reclamos

El titular podrá conocer, actualizar, rectificar y solicitar prueba de autorización, información sobre usos, revocar la autorización o solicitar supresión cuando proceda, y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite pertinente ante el responsable. Las solicitudes se reciben en foodchefbarf@gmail.com o WhatsApp 3242651750; se podrá requerir verificación razonable de identidad. Se aplicarán los términos y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

16.5 Seguridad, retención y cambios

CHEFIBIO aplicará controles razonables de acceso, confidencialidad y protección, conservará los datos durante el tiempo necesario para sus finalidades y obligaciones legales y documentará la atención de solicitudes. No se publicarán datos del cliente sin base legal. Las modificaciones materiales a esta política se comunicarán por los canales apropiados. La política estará disponible en https://chefi.bio/.

17. Cookies y tecnologías de seguimiento

El sitio puede utilizar cookies necesarias para sesión, carrito y funcionamiento. Cuando se habiliten herramientas de medición o publicidad, como Google Analytics o Meta Pixel, las cookies no esenciales se gestionarán mediante mecanismos de información y elección acordes con el tratamiento realizado. El usuario podrá aceptar, rechazar o retirar su consentimiento cuando corresponda, de acuerdo con las opciones disponibles en el sitio.

18. Seguridad y modificaciones de las condiciones

CHEFIBIO podrá actualizar estas condiciones para reflejar cambios operativos o normativos, publicando la fecha de vigencia. Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos ni pedidos ya confirmados sin acuerdo válido. Si alguna cláusula resultara inaplicable, las demás continuarán vigentes en lo permitido por la ley colombiana.

ANEXO A. Textos sugeridos para el checkout

A1. Condiciones de compra — casilla obligatoria sin premarcar

“He leído y acepto los Términos y Condiciones de Compra de CHEFIBIO S.A.S., incluidas las políticas de pagos, rutas de entrega, conservación y garantías. He sido informado sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en https://chefi.bio/.”

A2. Información y autorización de datos necesarios

“Autorizo a CHEFIBIO S.A.S. a tratar los datos que proporciono para tramitar mi compra, pago, facturación, entrega, atención y orientación alimentaria solicitada, de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en https://chefi.bio/. Conozco mis derechos y los canales para ejercerlos.”

CHEFIBIO conservará, cuando corresponda, evidencia de la autorización otorgada, incluyendo la fecha, la versión del texto aceptado, el canal y el registro de aceptación.

A3. Publicidad — casilla opcional, independiente y sin premarcar

“Autorizo voluntariamente a CHEFIBIO S.A.S. a enviarme promociones, descuentos, recordatorios de recompra y encuestas por WhatsApp y correo electrónico. Puedo retirar esta autorización en cualquier momento escribiendo a foodchefbarf@gmail.com o al WhatsApp 3242651750. No es obligatorio aceptar para comprar.”

A4. Uso de imágenes y testimonios — autorización independiente

“Autorizo a CHEFIBIO S.A.S. a utilizar el testimonio, fotografía o video que yo identifique y entregue, en los canales y para las finalidades que me sean informadas al momento de solicitar esta autorización. Conozco cómo solicitar información o revocar mi autorización cuando corresponda.”

ANEXO B. Aviso corto de privacidad

“CHEFIBIO S.A.S., NIT 901585380-2, trata tus datos para gestionar compras, pagos, entregas, atención y facturación. Con tu autorización independiente, también podrá enviarte publicidad por WhatsApp y correo. Puedes conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales en https://chefi.bio/ y ejercer tus derechos escribiendo a foodchefbarf@gmail.com o al WhatsApp 3242651750.”

Marco normativo de referencia

Este documento se interpreta de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias sobre protección de datos personales, la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico y las demás disposiciones aplicables. Las obligaciones sanitarias, de etiquetado y comercialización de alimentos para animales se atenderán según la clasificación y registros vigentes correspondientes.