



DOCUMENTO INSTITUCIONAL / COMERCIO ELECTRÓNICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES

LA TORTARIA GROUP S.A.S.

Dulzura para todos. Reglas claras para comprar mejor.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA
LT-TC-001	1.0	16 JUL 2026

OPERACIÓN DIGITAL

PRODUCTOS Repostería y panadería artesanal, elaborada a pedido.	CANALES latortaria.com, aplicación móvil y WhatsApp Business.
ENTREGA Tarifa fija de envío dentro de Bogotá D.C.	PAGO Pasarela Wompi y medios habilitados en la Plataforma.

IMPORTANTE

Lectura y aceptación

Estos términos deben estar disponibles para consulta, impresión y descarga antes y después de cada transacción. La aceptación del Usuario debe ser expresa, inequívoca y verificable.

1. INFORMACIÓN GENERAL

El presente documento regula el acceso y uso del sitio web latortaria.com, la aplicación móvil de La Tortaria, WhatsApp Business y los servicios de venta a distancia de productos de repostería, panadería, amasijos, bebidas, cajas de regalo y demás alimentos artesanales ofrecidos por LA TORTARIA GROUP S.A.S.

Razón social	LA TORTARIA GROUP S.A.S.
NIT	901.959.305-6
Matrícula mercantil	03978852 - Cámara de Comercio de Bogotá
Domicilio y dirección	Calle 78A No. 64-51, Bogotá D.C., Colombia
Correo	info@latortaria.com
Teléfono / WhatsApp	(+57) 320 304 9123
Sitio web	www.latortaria.com

Al registrarse, marcar la casilla de aceptación o concluir una compra, el Usuario manifiesta que leyó y aceptó estos términos y la Política de Tratamiento de Datos Personales. La Tortaria conservará evidencia de dicha aceptación y de la transacción en un soporte duradero.

2. ALCANCE Y DEFINICIONES

- **Usuario o Cliente:** persona natural o jurídica que accede, se registra o compra por los canales de La Tortaria.
- **Plataforma:** sitio web latortaria.com y aplicación móvil de La Tortaria.
- **Producto:** alimento, bebida, caja, detalle u otro artículo ofrecido por La Tortaria.
- **Pedido:** solicitud de compra confirmada mediante aceptación y pago, cuando corresponda.
- **Tarifa fija de envío:** valor único aplicable a las direcciones habilitadas dentro de Bogotá D.C., sin variación por localidad, barrio, distancia o ubicación geográfica dentro de la cobertura estándar.

3. MARCO NORMATIVO

Estos términos se interpretan de acuerdo con la legislación colombiana vigente, en especial la Constitución Política; la Ley 1480 de 2011, modificada por la Ley 2439 de 2024; la Ley 527 de 1999; la Ley 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015; el Decreto 587 de 2016 sobre reversión de pagos; y las instrucciones aplicables de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. PRODUCTOS, INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD

Los productos son elaborados de forma artesanal y, en su mayoría, a pedido. Las fotografías son una representación aproximada. Pueden presentarse variaciones menores en tonalidad, textura, distribución de ingredientes o decoración propias del trabajo manual, siempre que no cambien de manera sustancial las características, cantidad, calidad, seguridad o personalización contratadas.

La ficha de cada producto deberá informar, según corresponda, nombre, descripción, porciones o cantidad, peso o tamaño aproximado, ingredientes o componentes relevantes, condiciones de conservación, restricciones de consumo, alérgenos conocidos, disponibilidad, precio total e impuestos aplicables. El Cliente debe informar de manera clara cualquier alergia o restricción alimentaria antes de confirmar el pedido.

La disponibilidad y el plazo de validez de las ofertas se indicarán en la Plataforma. La Tortaria podrá actualizar el catálogo y los precios para operaciones futuras. Los cambios no afectarán pedidos ya confirmados y pagados.

5. REGISTRO, CUENTA Y USO DE LA PLATAFORMA

El Usuario debe suministrar información veraz, completa y actualizada, proteger sus credenciales y revisar que la dirección, teléfono, correo, fecha y personalización del pedido sean correctos. La Tortaria podrá bloquear temporalmente o cancelar cuentas cuando existan indicios objetivos de fraude, suplantación, abuso de promociones o afectación de la seguridad, informando al Usuario cuando sea posible y sin desconocer derechos adquiridos.

Las compras deben ser realizadas por mayores de edad. Cuando se identifique una compra realizada por un menor, deberá existir autorización expresa de su representante legal.

6. PROCESO DE COMPRA, PRECIO Y PAGO

1. El Usuario selecciona los productos, cantidades y opciones de personalización disponibles.
2. Antes de pagar, la Plataforma presenta un resumen del pedido con descripción, precio individual, subtotal, impuestos, tarifa fija de envío y valor total.
3. El Usuario verifica o corrige los datos de entrega y facturación, y puede cancelar la operación antes de concluirla.
4. La aceptación debe ser expresa. El pago se procesa por Wompi mediante los medios habilitados, como tarjetas, PSE, Nequi u otros disponibles.
5. Concluida la transacción, La Tortaria enviará a más tardar el día calendario siguiente un acuse de recibo con el precio exacto, la tarifa de envío, el medio de pago y el plazo o ventana de entrega aceptada.

Los precios se informan en pesos colombianos e incluyen los impuestos aplicables. El Cliente solo estará obligado a pagar los valores mostrados y aceptados antes de finalizar la transacción. No se aplicarán cargos ocultos ni recargos no informados.

LA TORTARIA GROUP S.A.S. emitirá la factura electrónica correspondiente al correo registrado, conforme con la normativa tributaria aplicable.

7. POLÍTICA DE ENTREGAS

7.1 Cobertura

La cobertura estándar de la web y la aplicación móvil corresponde a direcciones habilitadas dentro de Bogotá D.C. La disponibilidad de entrega se valida al ingresar la dirección. La imposibilidad técnica o logística de atender una dirección se informará antes de concluir la compra.

Los pedidos hacia municipios aledaños o fuera de Bogotá no forman parte de la cobertura estándar ni de la tarifa fija. Podrán solicitarse por WhatsApp y estarán sujetos a confirmación de disponibilidad, costo logístico y aceptación previa del Cliente.

7.2 Tarifa fija de envío en Bogotá

ENVÍO

Un solo valor dentro de Bogotá

El costo de envío de los pedidos realizados en la web y la aplicación móvil es una tarifa fija dentro de la cobertura habilitada de Bogotá D.C. No cambia por localidad, barrio, distancia ni ubicación geográfica.

La tarifa fija vigente se informará en pesos colombianos, de forma clara y separada del precio de los productos, en el carrito y en el resumen final antes del pago. El valor cobrado deberá coincidir con el valor aceptado por el Cliente.

La Tortaria podrá modificar la tarifa para compras futuras o realizar promociones de envío gratuito o con descuento. Toda condición, vigencia, monto mínimo o restricción deberá informarse antes de la compra. Ningún cambio afectará pedidos previamente confirmados.

Cuando se requiera una segunda salida por dirección errada, ausencia del receptor, rechazo injustificado o cambio solicitado después del despacho, podrá cobrarse una nueva tarifa fija de envío, siempre que el valor sea informado y aceptado antes de la reprogramación.

7.3 Preparación y entrega estimada

Categoría	Preparación estimada	Entrega estimada*
Repostería: tortas, cheesecakes y postres	12 horas	12-24 horas
Panadería y amasijos	8-12 horas	12-24 horas
Línea saludable	12 horas	12-24 horas
Boxes y cajas de regalo	12-24 horas	24-48 horas
Onces y pasabocas	6-12 horas	12-24 horas
Bebidas	2-4 horas	4-8 horas
Temporadas	Según disponibilidad	Indicado en cada producto

**Los tiempos generales son orientativos. La fecha o ventana concreta mostrada y aceptada antes de finalizar la compra será la condición aplicable al pedido. Puede variar únicamente por acuerdo con el Cliente o por hechos de fuerza mayor debidamente informados.*

Algunos productos pueden estar disponibles el mismo día si el pedido se realiza antes de las 10:00 a. m., sujeto a capacidad de producción y logística. Las tortas, cheesecakes y preparaciones elaboradas suelen requerir mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

7.4 Horarios

- Lunes a viernes: 9:00 a. m. a 6:00 p. m.
- Sábados: 9:00 a. m. a 2:00 p. m.
- Domingos y festivos: únicamente pedidos previamente confirmados, según disponibilidad y con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Los pedidos realizados después del horario de corte se procesarán para la siguiente fecha disponible informada en la Plataforma.

7.5 Recepción, novedades y demora

1. El pedido debe ser recibido por una persona mayor de edad en la dirección indicada.
2. Si no hay quien reciba, La Tortaria intentará comunicarse con el Cliente. Transcurridos quince (15) minutos sin contacto, podrá retirarse el pedido y coordinarse una nueva entrega con el costo previamente informado.
3. El Cliente debe revisar el estado externo, cantidad y referencia al recibir. Las novedades deben reportarse tan pronto como sea posible, preferiblemente dentro de las dos (2) horas siguientes, acompañadas de evidencia cuando sea razonable. Este término operativo no elimina los derechos legales del consumidor.

Si el pedido no puede entregarse en la fecha o ventana aceptada, La Tortaria informará la situación y propondrá una nueva fecha. Cuando la entrega exceda el plazo pactado o el producto no esté disponible, el Cliente podrá terminar la compra y solicitar la devolución integral de las sumas pagadas, sin descuentos, dentro del término legal aplicable.

8. CONSERVACIÓN, CONSUMO Y ALÉRGENOS

Los productos son artesanales y pueden no contener conservantes. El Cliente debe seguir las instrucciones entregadas con el producto o publicadas en su ficha.

- Tortas, cheesecakes y postres: conservar refrigerados y consumir dentro del término indicado en el empaque o ficha del producto.
- Panadería y amasijos: consumir preferiblemente el día de entrega o conservar según las instrucciones suministradas.
- Bebidas: consumir inmediatamente o mantener bajo la cadena de frío indicada.

Los productos pueden elaborarse en instalaciones donde se manipulan gluten, leche, huevo, frutos secos, soya y otros alérgenos. Aunque La Tortaria adopta medidas razonables, no puede garantizar ausencia absoluta de trazas cuando exista manipulación compartida. Las alergias graves deben informarse antes de comprar para evaluar si el pedido puede atenderse de forma segura.

La Tortaria no será responsable por deterioros causados exclusivamente por incumplir las instrucciones de conservación, manipulación o consumo, siempre que dichas instrucciones hayan sido informadas de manera clara y suficiente.

9. CANCELACIONES, CAMBIOS, RETRACTO Y GARANTÍA

9.1 Cancelación voluntaria

El Cliente puede solicitar la cancelación dentro de los sesenta (60) minutos siguientes a la confirmación del pago, siempre que no haya comenzado la preparación, personalización o compra de insumos específicos. Una vez iniciada la elaboración, la cancelación voluntaria podrá no ser procedente por la naturaleza perecedera y/o personalizada del producto.

Lo anterior no limita los derechos del consumidor por falta de entrega, indisponibilidad, demora superior al plazo aceptado, producto defectuoso, producto diferente al solicitado, fraude, operación no autorizada o cualquier otra causal legal.

9.2 Cambios solicitados

Los cambios de sabor, dedicatoria, decoración, cantidad, fecha o dirección están sujetos al estado del pedido y deben solicitarse por WhatsApp. Si el cambio genera diferencia de precio, nueva producción o una segunda entrega, La Tortaria informará el valor antes de ejecutarlo.

9.3 Derecho de retracto

Por regla general, los productos de La Tortaria son bienes perecederos, pueden deteriorarse o caducar rápidamente y, en múltiples casos, se elaboran conforme con las especificaciones del cliente. Por ello, normalmente se encuentran dentro de las excepciones al derecho de retracto previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Cuando excepcionalmente el retracto sea legalmente procedente, el Cliente podrá ejercerlo dentro de los cinco (5) días hábiles correspondientes y la devolución de dinero en operaciones de comercio electrónico se realizará dentro del término legal, una vez cumplidos los requisitos aplicables.

9.4 Garantía legal y solución de novedades

Si el producto llega dañado, no corresponde al pedido, presenta un defecto de calidad, idoneidad o seguridad, o incumple de forma sustancial lo ofrecido, el Cliente podrá solicitar la efectividad de la garantía legal. Según la naturaleza del caso y la ley, La Tortaria ofrecerá reposición sin costo o devolución total o parcial del dinero. Un bono o saldo a favor solo se otorgará como alternativa cuando el Cliente lo acepte expresamente.

Para facilitar la verificación, el Cliente deberá conservar el producto, empaque y evidencia disponible, salvo que existan razones de seguridad alimentaria que aconsejen su disposición. El consumo parcial no elimina automáticamente el derecho a reclamar cuando el defecto solo pudo identificarse al probar el producto.

La garantía no cubre daños demostrablemente causados por información errada del Cliente, manipulación posterior, conservación inadecuada, fuerza mayor o uso contrario a las instrucciones, sin perjuicio del análisis particular de cada caso.

9.5 Devoluciones de dinero

Las devoluciones se efectuarán sin retenciones o descuentos cuando así lo exija la ley. En los eventos regulados para comercio electrónico, La Tortaria informará las opciones disponibles y tramitará la devolución por el medio de pago elegido o acordado con el consumidor, dentro del plazo legal aplicable. Los tiempos bancarios posteriores pueden depender de la entidad financiera.

| 10. REVERSIÓN DEL PAGO

Cuando el pago electrónico corresponda a fraude, una operación no solicitada, un producto no recibido, un producto diferente al pedido o un producto defectuoso, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 587 de 2016.

La solicitud debe presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la causal o a la fecha en que el producto debió recibirse. El consumidor deberá presentar la queja ante La Tortaria y notificar al emisor del instrumento de pago, aportando la información requerida. La Tortaria expedirá constancia de recepción de la reclamación.

| 11. PEDIDOS CORPORATIVOS

Los pedidos corporativos, coffee breaks, refrigerios, cajas empresariales, eventos y programas recurrentes podrán gestionarse mediante PIR (pir.com.co), cotización directa o los canales empresariales de La Tortaria. Las cantidades, logística, fechas, personalización, facturación y condiciones de pago serán las indicadas en la cotización u orden aceptada. En caso de conflicto, prevalecerán las condiciones particulares acordadas, sin desconocer normas imperativas de protección al consumidor cuando sean aplicables.

12. PROMOCIONES, CÓDIGOS Y PROGRAMA DE REFERIDOS

- Cada promoción deberá informar vigencia, productos incluidos, unidades disponibles, restricciones, monto mínimo y forma de redención.
- Los códigos personales no podrán venderse, duplicarse, manipularse ni usarse mediante cuentas falsas o autorreferidos.
- Los premios y descuentos válidamente obtenidos se respetarán durante su vigencia y conforme con las condiciones informadas al momento de su emisión.
- La Tortaria podrá modificar o cerrar programas para operaciones futuras, sin afectar beneficios ya causados ni pedidos confirmados.

Cuando una promoción anuncie envío gratuito, deberá indicarse de manera clara si aplica a toda Bogotá, a determinados productos, a un valor mínimo de compra o a un periodo específico.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los textos, fotografías, diseños, interfaces, software, logotipos, signos distintivos y contenidos de la Plataforma pertenecen a LA TORTARIA GROUP S.A.S. o se utilizan con autorización. Su reproducción, adaptación, explotación o distribución no autorizada está prohibida, salvo los usos permitidos por la ley.

14. DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA Y SEGURIDAD

La Tortaria adopta medidas razonables para mantener la Plataforma disponible y proteger las transacciones. Pueden presentarse interrupciones temporales por mantenimiento, actualizaciones, fallas de terceros o eventos fuera de control. Cuando una falla afecte una compra o genere un cobro sin pedido confirmado, La Tortaria verificará la operación y gestionará la solución o devolución correspondiente.

El tratamiento de datos personales se rige por la Política Integral de Tratamiento y Protección de Datos Personales de La Tortaria, disponible en la Plataforma.

15. FUERZA MAYOR Y RESPONSABILIDAD

La Tortaria no responderá por incumplimientos ocasionados exclusivamente por hechos imprevisibles o irresistibles fuera de su control, como cierres viales extraordinarios, emergencias, fallas generales de servicios, disturbios, desastres o restricciones de autoridad. La Tortaria deberá informar al Cliente, mitigar el impacto y proponer reprogramación o devolución cuando corresponda.

Ninguna disposición de estos términos excluye o limita la responsabilidad que no pueda excluirse legalmente, la garantía legal, la seguridad del producto, la obligación de entregar lo contratado ni los derechos irrenunciables del consumidor.

16. ATENCIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Usuario podrá presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos por los canales indicados al final del documento. La Tortaria asignará o comunicará un número de radicado, fecha y hora de recepción, y dispondrá un mecanismo de seguimiento. La respuesta se emitirá dentro de los términos legales aplicables.

La Plataforma deberá mantener un enlace visible y fácilmente identificable hacia la autoridad colombiana de protección al consumidor. Para información y trámites, el Usuario puede consultar el sitio oficial de la Superintendencia de Industria y Comercio:

www.sic.gov.co

17. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

La Tortaria podrá actualizar estos términos cuando cambien la operación, los canales, la tarifa de envío, las funcionalidades o la normativa. Las modificaciones se publicarán con su fecha de vigencia y aplicarán a transacciones



futuras. Las condiciones aceptadas al confirmar un pedido continuarán rigiendo esa operación, salvo cambios legales obligatorios o acuerdos más favorables al cliente.

Estos términos entran en vigencia el 16 de julio de 2026 y reemplazan versiones anteriores publicadas para los mismos canales.

18. CONTACTO

WhatsApp	(+57) 320 304 9123
Correo de atención	info@latortaria.com
Dirección	Calle 78A No. 64-51, Bogotá D.C.
Sitio web	www.latortaria.com
Canales de compra	Web, aplicación móvil y WhatsApp Business
CHECK	Control operativo necesario La cláusula de tarifa fija exige que web y app muestren exactamente el mismo valor de envío antes del pago y que cualquier nueva entrega se cobre únicamente después de informar y obtener aceptación.