

Preguntas Frecuentes – Chiva Coffee

1. Pedidos y Atención al Cliente

¿Cómo puedo contactar al servicio de atención al cliente?

Puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** chivacoffee.col@gmail.com
- **WhatsApp:** 310 409 4171

Nuestro equipo atenderá tus inquietudes sobre pedidos, productos o información general.

¿Ofrecen ventas al por mayor o para instituciones?

Sí. En Chiva Coffee ofrecemos ventas al por mayor para empresas, instituciones, eventos y aliados comerciales. Si deseas conocer nuestras condiciones y precios especiales, puedes contactarnos directamente a través de nuestros canales oficiales.

2. Devoluciones y Garantía

¿En qué casos puedo solicitar una devolución o garantía?

Puedes solicitar una revisión de tu pedido en los siguientes casos:

- El empaque original llega roto, perforado o con el sello de seguridad vulnerado.
- El producto recibido no coincide con las especificaciones de tu compra (por ejemplo: tipo de molienda, variedad o presentación).



CHIVA COFFEE

- El café presenta signos de humedad o moho al momento de abrir el empaque por primera vez.

Debido a que el café es un producto alimenticio y perecedero, las devoluciones se procesan únicamente bajo estas condiciones.

¿Cuál es el plazo para reportar un inconveniente con mi pedido?

El cliente dispone de un plazo máximo de **48 horas hábiles después de recibir el pedido** para reportar cualquier novedad.

Pasado este tiempo no podremos procesar la reclamación, ya que el café requiere condiciones específicas de almacenamiento.

¿Qué información debo enviar para solicitar una devolución?

Para gestionar una solicitud de garantía es necesario adjuntar:

- Fotografías claras del empaque donde se evidencie el daño o el error.
- Copia o número de la factura o comprobante de compra.

¿Qué soluciones ofrece Chiva Coffee si se aprueba la garantía?

Si la solicitud es aprobada, el cliente podrá elegir entre:

- **Reposición del producto:** envío de un café de iguales o mejores características sin costo adicional.
- **Reembolso:** devolución del dinero a través del medio de pago utilizado en la compra (el tiempo de acreditación depende de la entidad bancaria).



CHIVA COFFEE

¿Quién asume los costos de envío en caso de devolución?

Si la devolución es consecuencia de un **error en el despacho o un defecto del producto**, Chiva Coffee asumirá la totalidad de los costos de recolección y del nuevo envío.

¿En qué casos no se aceptan devoluciones?

No se aceptarán devoluciones en los siguientes casos:

- Cambios de opinión después de abrir el empaque.
 - Daños ocasionados por almacenamiento inadecuado del producto.
 - Café en grano que haya sido molido por el cliente.
-

3. Producto y Conservación

¿Cómo debo conservar el café para mantener su calidad?

Para preservar el aroma y sabor del café recomendamos:

- Mantener el café en su **empaque original con válvula de degasificación**.
 - Guardarlo en un **lugar fresco, seco y oscuro**.
 - Evitar la exposición a **oxígeno, humedad, luz directa y calor**.
-

¿Es recomendable guardar el café en la nevera o el congelador?

No se recomienda almacenar café en la nevera o congelador. Los cambios de temperatura generan condensación y el café puede absorber olores de otros alimentos, lo que afecta su calidad.

¿En cuánto tiempo se recomienda consumir el café una vez abierto?

Para disfrutar plenamente su aroma y perfil sensorial, se recomienda consumir el café **dentro de los 30 días posteriores a la apertura del empaque.**

4. Origen y Compromiso con el Territorio

¿De dónde proviene el café de Chiva Coffee?

El café de Chiva Coffee proviene de las montañas de **Riosucio, Caldas**, en el Paisaje Cultural Cafetero de Colombia. Trabajamos con caficultores campesinos e indígenas que cultivan café respetando la tierra y las tradiciones del territorio.

¿Cómo garantiza Chiva Coffee la trazabilidad y calidad de su café?

En Chiva Coffee seleccionamos cuidadosamente cada lote de café, verificando los procesos de cultivo, recolección, tostión y empaque para asegurar altos estándares de calidad y una experiencia auténtica en cada taza.

¿Qué compromiso tiene Chiva Coffee con los productores?



CHIVA COFFEE

Promovemos relaciones de comercio justo con caficultores del territorio, reconociendo el valor de su trabajo y contribuyendo al fortalecimiento de la economía local y la cultura cafetera de la región.