TORUMMA.

TORUMMA.COM/DEVOLUCIONES

Política de Devoluciones y Garantías

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. · NIT 901.599.962-1 · Versión del 6 de noviembre de 2026 · entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com

1 · Lo que te prometemos, en una frase

Si algo de tu mercado llega mal o no llega, te devolvemos su valor como saldo a favor (y si lo que sale mal es tu pedido completo, te devolvemos el total). Sin discutir, sin que devuelvas nada, sin que te cueste un peso.

Lo demás de esta página es el detalle de cómo.

2 · Tu garantía legal

La garantía legal es nuestra obligación de responder por la calidad, la idoneidad y la seguridad de lo que te entregamos. No es un favor ni una promesa comercial: es un derecho tuyo que la ley nos impone.

No se puede renunciar ni limitar. El artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 lo dice expresamente, y cualquier cosa que digamos en contra se tiene por no escrita. **Ni siquiera si firmaras que renuncias, la renuncia valdría.**

Cuánto dura. Tratándose de productos perecederos, el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 fija el término de la garantía en la fecha de vencimiento del producto. En frutas y verduras frescas eso equivale a **la vida útil del producto en condiciones normales de conservación**.

Frente a ti respondemos nosotros. Nunca te mandamos a hablar con el fruver, el comercio aliado ni el operador que arma o entrega tu pedido. El artículo 10 de la Ley 1480 establece la responsabilidad solidaria del productor y del proveedor, y TORUMMA responde frente a ti por todo lo que compras en torumma.com, en Bogotá y en la Sabana.

Qué cubre: que te entregamos lo que pediste, en la cantidad que pediste, sano y apto para el consumo dentro de su vida útil.

Qué no cubre: el deterioro por conservación inadecuada después de que te lo entregamos, el consumo pasada la vida útil, el caso fortuito o la fuerza mayor (artículo 16 de la Ley 1480), y las diferencias de tamaño, forma o color frente a las imágenes de nuestro sitio, que son ilustrativas (capítulo 2 de los Términos y Condiciones), siempre que el producto esté sano y sea el que pediste.

3 · Nuestro procedimiento rápido · las 48 horas

Además de tu garantía legal, y **sin reemplazarla ni recortarla**, te ofrecemos un procedimiento más rápido y más favorable que el mínimo que la ley nos exige:

> **Si nos avisas dentro de las 48 horas siguientes a la entrega, con una fotografía, lo resolvemos sin discutir y sin que devuelvas nada.**

Las 48 horas son el plazo, no el límite de tu derecho. Si nos avisas después, tu reclamo se atiende igual, por el procedimiento normal de `nuestra Política de PQRS`, y **tu garantía legal sigue intacta durante toda la vida útil del producto**.

Por qué 48 horas. Porque el producto es fresco y no lleva refrigeración. Pasadas 48 horas ya no es posible distinguir si el deterioro venía de origen o se produjo después. No es una barrera que te pongamos: es el límite de lo que la evidencia puede demostrar.

4 · Cómo reclamar

Por dónde:

- desde el detalle de tu pedido, en tu cuenta – **es el mejor canal, porque deja el reclamo ligado al pedido**
- WhatsApp y teléfono: 312 376 0003
- Correo: servicioalcliente@torumma.com

Qué necesitamos:

Qué pasó	Qué te pedimos
Un producto llegó en mal estado	**Una fotografía del producto**
Falta algo que pagaste	Una fotografía de lo que recibiste
La cantidad es menor que la pedida	Una fotografía de lo que recibiste

Qué pasó	Qué te pedimos
Llegó el pedido de otra persona	Una fotografía del rótulo
No te llegó el pedido	Nada. La constancia la tenemos nosotros

No recogemos el producto. La fotografía es evidencia suficiente. No te hacemos esperar a que alguien pase, y no reingresamos ese producto a inventario. **Descártalo.**

Te damos un número de radicado en el momento de recibir el reclamo, con la fecha y la hora.

5 · Qué hacemos en cada caso

Lo que pasó	Lo que hacemos
Uno o dos productos en mal estado	**Te dejamos su valor** como saldo a favor para tu siguiente compra
Una parte importante del pedido en mal estado	**Te dejamos su valor como saldo a favor**
Todo tu pedido llegó en mal estado	**Te devolvemos el valor total por la pasarela de pagos (Wompi), al mismo medio con el que pagaste**
Falta un producto que pagaste	Te dejamos su valor como saldo a favor
Te entregamos menos peso del que pagaste, porque las frutas y verduras no siempre pesan exacto	La diferencia queda como saldo a favor en tu cuenta, sin que tengas que reclamar
Lo que alcanzamos a armar queda por debajo del 85% de lo que pagaste	No te despachamos el pedido así. Lo completamos ese mismo día o, si no se puede, te lo entregamos con lo que hay y lo que falta queda como saldo a favor
Te llegó el pedido de otra persona	**Te devolvemos el valor total por la pasarela de pagos (Wompi), al mismo medio con el que pagaste**

Lo que pasó	Lo que hacemos
No te llegó el pedido por causa nuestra o del repartidor, o lo entregamos en otra dirección	**Te devolvemos el valor total por la pasarela de pagos (Wompi), al mismo medio con el que pagaste**
No te llegó porque no había quien recibiera	Te reprogramamos. **La segunda visita no te la cobramos**
Se arrepintió o se equivocó al pedir	No hay saldo a favor. Te explicamos cómo editar tu mercado antes del corte

5.1 · No reponemos producto: te dejamos su valor como saldo a favor

No te enviamos de nuevo el producto que llegó mal ni otro distinto en su lugar. Lo que llegó mal, lo que faltó y el peso de menos se te devuelven siempre como saldo a favor, por el valor completo que pagaste por esa línea. Así se resuelve más rápido y no tienes que esperar otra entrega.

Si lo que sale mal es tu pedido completo –no te llegó (también si lo entregamos en otra dirección por un error nuestro), te llegó el de otra persona o llegó todo en mal estado–, **te devolvemos el valor total por la pasarela de pagos (Wompi), al mismo medio con el que pagaste.** Si solo una parte llegó mal o faltó, esa parte queda como saldo a favor. La devolución por la pasarela solo puede ser por el total del pedido, porque la pasarela no permite devoluciones parciales.

5.2 · Reclamos hasta $15.000 · aprobación inmediata

Un reclamo con fotografía por un valor de hasta $15.000 se aprueba de inmediato, sin revisión previa y sin que nadie te pregunte nada. El saldo a favor queda en tu cuenta en el acto.

Por encima de ese valor lo revisa la gerencia, dentro de los plazos del capítulo 6.

Por qué existe esta regla: discutir un reclamo pequeño te cuesta a ti tu tiempo y a nosotros más de lo que vale. Preferimos confiar y revisar después.

5.3 · El saldo a favor se usa en tu siguiente compra

Cuando el reclamo es por una parte de tu pedido, el dinero no se devuelve por la pasarela de pagos: queda como saldo a favor en tu cuenta y se usa completo en tu siguiente compra: si es mayor que tu pedido, agregas productos hasta cubrirlo para poder cerrarlo.

Te lo decimos con claridad porque es una decisión nuestra y tienes derecho a conocerla.

Pero esto tiene un límite, y también te lo decimos: el saldo a favor queda dentro de la plataforma y se usa completo en tu siguiente pedido; no se devuelve en dinero.

6 · En cuánto te respondemos

Momento	Compromiso
Te confirmamos que recibimos tu reclamo, con radicado	Dentro de las **2 horas hábiles**
Te decimos qué decidimos	Dentro del **siguiente día de despacho**
Dejamos el saldo a favor en tu cuenta	**Apenas aprobamos** tu reclamo
Plazo legal máximo, en todo caso	**15 días hábiles**

Los tres primeros son compromisos nuestros, más cortos que la ley. **El último es el techo legal y no lo excedemos nunca.**

7 · Devoluciones de dinero · cuándo sí

Hay tres casos en que te devolvemos dinero, no saldo a favor:

Uno · Retracto de la suscripción. Si dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a suscribirte decides que no, te devolvemos todo lo pagado por pedidos que no se hayan despachado, sin descuentos, en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** (artículo 47 de la Ley 1480 de 2011). El mercado que ya recibiste no se devuelve por esta vía, pero conserva íntegra su garantía.

Dos · Reversión del pago. Si hubo fraude, si no te entregamos, o si lo que te llegó no corresponde o está defectuoso, puedes pedir la **reversión del pago** a tu banco dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 587 de 2016. **Presentada la solicitud, los participantes del proceso de pago tienen quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Nosotros no obstaculizamos ese trámite:** atendemos tu queja y le damos al banco la información que pida. El detalle está en el capítulo 10 de los Términos y Condiciones.

Tres · Tu pedido completo salió mal. Ver el capítulo 5.1. Te devolvemos el total por la pasarela de pagos (Wompi), al mismo medio con el que pagaste. [PLAZO Y COSTO POR CONFIRMAR CON WOMPI]

8 · Cuánto te dura el producto y cómo guardarlo

Esta es la vida útil que declaramos para cada grupo de productos, contada desde la entrega y con el producto guardado como dice la tabla. Es el término de tu garantía legal del capítulo 2.

Grupo de productos	Vida útil desde la entrega	Cómo guardarlo
Hojas y hierbas: lechuga, espinaca, acelga, apio, cilantro	2 días	En la nevera, apenas las reciba
Fresas, moras, frambuesas, arándanos y uchuvas	2 días	En la nevera, sin lavar y sin apilar
Yuca	2 días	En un lugar fresco y seco
Aguacate, banano y plátano maduro	4 días	Fuera de la nevera, separados de las hojas
Brócoli, coliflor y repollo	5 días	En la nevera
Hongos: champiñón, portobello, shiitake y orellanas	4 días	En la nevera, en bolsa de papel y sin lavar
Frutas tropicales y cítricos, tomates, pimentones, pepinos, mazorcas y ahuyama	10 días	En un lugar fresco, fuera de la nevera
Berenjena	7 días	En un lugar fresco, fuera de la nevera
Manzanas, peras, uvas, ciruelas, duraznos y kiwi	12 días	En un lugar fresco, separadas de las hojas
Papas, zanahorias, remolacha, arracacha y otras raíces	14 días	En un lugar oscuro y seco, sin las hojas
Cebollas y ajos	30 días	En un lugar seco y ventilado

Y tres consejos:

- **La hoja y el brócoli son lo primero que se consume.** Refrigéralos apenas los recibas.

- **Aguacate, banano, mango, papaya y tomate producen etileno**, un gas que acelera el deterioro de la hoja y las brásicas. **Sepáralos.** Por eso, al armar tu mercado, la hoja va de última en la bolsa y lejos de la fruta madura.
- **Tu mercado se arma en la mañana del día de la entrega y se entrega ese mismo día.** No lleva refrigeración porque no la necesita para ese trayecto – pero sí la necesita en tu casa.

9 · Lo que no hacemos

No te decimos «no se aceptan devoluciones». No podemos decirlo y no lo decimos.

No te mandamos a hablar con el fruver, el comercio aliado ni el operador que arma o entrega tu pedido. Frente a ti respondemos nosotros.

No te cerramos la suscripción por reclamar. Reclamar es tu derecho y no tiene ninguna consecuencia.

No te pedimos que renuncies a nada a cambio de resolverte: ni a una reseña, ni a acudir a la Superintendencia.

No te exigimos un trámite más difícil del que usaste para comprar.

10 · Si no queda conforme

Puedes acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, que es la autoridad que nos vigila, sin pasar primero por nosotros si no quieres. El enlace está en nuestro sitio.

Conforme al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia y el juez competente conocen **a prevención**: tú eliges.

Fecha de entrada en vigencia: versión del 6 de noviembre de 2026; entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com.

Esta versión, del 6 de noviembre de 2026, incluye la operación con dos proveedores (Bogotá y la Sabana) y los precios por zona.

Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C. · servicioalcliente@torumma.com · WhatsApp 312 376 0003
Términos y Condiciones · Tratamiento de Datos Personales · Aviso de Privacidad · Peticiones, quejas y reclamos · Descargo del planificador