TORUMMA.

TORUMMA.COM/TERMINOS

Términos y Condiciones del servicio de suscripción

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. · NIT 901.599.962-1 · Versión del 9 de noviembre de 2026 · entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. · marca TORUMMA

Redactados conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), a la Ley 527 de 1999 y a las demás normas que se citan en cada capítulo.

1 · Quiénes somos

En cumplimiento del literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011:

Razón social	IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S.
Sigla	IMPERFECTO S.A.S.
Marca comercial	TORUMMA
NIT	901.599.962-1
Matrícula mercantil	03537085, Cámara de Comercio de Bogotá
Domicilio	Bogotá D.C., República de Colombia
Dirección de notificación judicial	Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C.
Teléfono y WhatsApp de atención	312 376 0003
Correo de atención	servicioalcliente@torumma.com
Correo para datos personales	servicioalcliente@torumma.com
Sitio web	torumma.com

Estos términos regulan el servicio de suscripción de frutas y verduras frescas que la sociedad presta a través de torumma.com bajo la marca TORUMMA. **Al suscribirte aceptas estos términos.** Si no estás de acuerdo, no completes el registro.

2 · Qué es el servicio

TORUMMA entrega en tu casa un **mercado de frutas y verduras frescas sin transformar, que tú armas –con la sugerencia del planificador, si quieres usarlo– y puedes editar antes de cada entrega.**

No es un mercado sorpresa. Ves el contenido propuesto, lo modificas, quitas o agregas productos y lo confirmas.

Qué incluye el catálogo: únicamente frutas y hortalizas frescas sin transformar. No hay lavado, corte, pelado, empaque al vacío, atmósfera modificada ni tratamiento térmico.

Qué no incluye: productos procesados, cárnicos, lácteos ni abarrotes. Si en el futuro el catálogo se amplía a productos distintos de los frescos sin transformar, se publicará una nueva versión de estos términos antes de ofrecerlos.

TORUMMA y sus comercios aliados escogen de preferencia fruta y verdura sana y apta para el consumo que el comercio deja por fuera por varios motivos: cómo se ve –por tamaño, por forma, por una cicatriz o una mancha en la cáscara, por un color disparejo– o porque la cosecha salió más grande de lo que el mercado pedía. Ni TORUMMA ni sus comercios aliados venden o entregan producto en mal estado ni producto que no sea apto para el consumo.

Quién te vende en cada zona. En todas nuestras zonas de entrega –Bogotá y la Sabana (Chía, Sopó, Cajicá, La Calera y Cota)– trabajamos con aliados estratégicos: fruvers y comercios locales que escogen y arman tu pedido y, en algunas zonas, también lo entregan, y operadores logísticos que te lo llevan. Quien te vende, te cobra y te factura es TORUMMA, y en todas las zonas frente a ti responde TORUMMA (capítulo 8).

Imágenes y contenido. Algunas imágenes, textos y otros contenidos de nuestro sitio, de nuestras redes y de nuestra publicidad pueden ser creados o editados con herramientas de inteligencia artificial. Las imágenes de los productos son ilustrativas: las frutas y verduras son productos de la naturaleza y no salen iguales, así que lo que recibes puede variar en tamaño, forma y color frente a la imagen. Lo que no varía es la calidad: todo lo que entregamos es sano y apto para el consumo, en la cantidad que pediste. Una diferencia de apariencia frente a la imagen no es por sí sola un defecto, pero si un producto llega en mal estado o no corresponde a lo que pediste, aplica tu garantía del capítulo 8.

3 · Cómo funciona la suscripción

Tú eliges tu día de entrega al suscribirte, y puedes cambiarlo desde tu cuenta a más tardar a las 5:59 a.m. del día anterior a la fecha en la que se programó la entrega de tu pedido.

Entregamos de lunes a sábado en el transcurso del día programado para la entrega. No entregamos los domingos ni los festivos: si tu día de entrega cae en festivo, la entrega pasa al siguiente día de entrega y te lo avisamos. Pausas programadas: TORUMMA puede programar pausas en las entregas (por ejemplo, por festivos o vacaciones) y las anuncia en la página con al menos quince (15) días de anticipación. Las entregas que caen en una pausa pasan al primer día de entrega después de ella, y durante la pausa puedes seguir haciendo tu pedido para ese día. Si tu suscripción tiene una o dos entregas dentro de la pausa, recibes una sola, ese primer día de entrega, y la segunda no se cobra. Por ejemplo, del lunes 28 de diciembre de 2026 al lunes 4 de enero de 2027 no hay entregas: la última entrega antes de la pausa es el sábado 26 de diciembre de 2026 y las entregas vuelven el martes 5 de enero de 2027.

Puedes editar tu mercado hasta las 5:59 a.m. del día anterior a tu entrega. A las 6:00 a.m. el pedido se cierra, se confirma y se cobra, y ya no se modifica. La misma hora rige para cambiar tu día de entrega, saltar la semana, pausar y cancelar la entrega programada: es un solo corte para todo. La hora del corte se muestra siempre en tu cuenta y en el pedido en borrador.

Antes del corte puedes agregar o quitar productos, cambiar cantidades, saltar la entrega, cambiar el día o pausar la suscripción.

Después del corte el pedido pasa a alistamiento y no admite cambios. Si necesitas algo, escríbenos y hacemos lo que sea posible.

Cupos. Para atender bien a todos, cada día tiene un cupo de pedidos. Si el día que eliges ya está lleno, la plataforma te muestra el siguiente día disponible. Hasta el lanzamiento oficial, las fechas de entrega se abren por grupos: la plataforma te muestra las que están disponibles para tu cuenta. Si en una semana ya no podemos recibir más clientes nuevos, te anotamos en una lista de espera y te escribimos en orden de llegada cuando haya cupo.

4 · Precios, pedido mínimo y domicilio

Concepto	Valor
Pedido mínimo	**$50.000.** Por debajo de ese valor no es posible confirmar un pedido
Envío	**$10.000** en todos los pedidos, dentro de la zona de cobertura
Tarifa de servicio	**$2.000** en todos los pedidos. Cubre la plataforma y el servicio, y se cobra aparte del envío

Concepto	Valor
Total sobre el producto	**$12.000.** El pedido mínimo de $50.000 se evalúa solo sobre el subtotal de producto, sin contar envío ni tarifa de servicio

Los precios se expresan en pesos colombianos e incluyen los impuestos aplicables. El valor del domicilio y la tarifa de servicio **se muestran siempre por separado** del valor de los productos, antes de que confirmes el pedido, y el total a pagar se te presenta discriminado.

Precios según tu zona. Los productos que puedes pedir y sus precios dependen de la zona de entrega, porque cada zona tiene su propio proveedor. Antes de mostrarte el mercado te pedimos tu dirección o, si lo autorizas en tu navegador, tu ubicación, y solo ves los precios de esa zona. Tu pedido lleva los precios de una sola zona. Si cambias la dirección a otra zona antes del corte, te mostramos el mercado con los productos y los precios de la nueva zona antes de que confirmes; lo que no esté disponible allá sale del pedido y te lo decimos.

Productos que se venden por peso. Muchas frutas y verduras se venden por kilo y, por su naturaleza, no siempre pesan exactamente lo que pediste. Por eso cada producto tiene un margen de peso, hacia arriba y hacia abajo, que ves en su ficha antes de comprar. Hoy, para todos, es de hasta un 5% por encima y hasta un 15% por debajo de lo que pediste. Si te llega un poco más, eso corre por nuestra cuenta: nunca te cobramos más de lo que pagaste. Si te llega menos, la diferencia queda como saldo a favor en tu cuenta, y ese saldo se usa completo en tu siguiente compra: si es mayor que tu pedido, agregas productos hasta cubrirlo para poder cerrarlo. En la suscripción te avisamos antes del corte; si a las 6:00 a.m. del día anterior a la entrega tu pedido sigue siendo menor que tu saldo, ese pedido no se cierra, no se cobra ni se entrega, y tu saldo queda intacto para el siguiente. Si lo que alcanzamos a armar queda por debajo del 85% de lo que pagaste, te avisamos antes de despacharlo: lo completamos ese mismo día o te lo entregamos con lo que hay, y lo que falte queda como saldo a favor. El saldo a favor queda dentro de la plataforma y se usa completo en tu siguiente pedido; no se devuelve en dinero.

El precio del producto agrícola cambia con el clima, la temporada y el mercado, a veces de un día para otro. Procuramos mantener los precios estables durante el mes, pero cuando un producto cambia de precio:

- el precio que se cobra es el que ves en tu pedido en el momento del corte, y un pedido ya cobrado no cambia de precio por ningún motivo;
- puedes **terminar tu suscripción en cualquier momento, sin penalidad y sin preaviso**.

5 · Medios de pago y cobro

5.1 · Medios de pago

Para la suscripción se aceptan **tarjetas de crédito o débito**, procesadas por Wompi, la pasarela de pagos que contratamos. PSE no se ofrece, porque exige entrar al banco en cada pago y no permite el débito automático: cada pedido se cobra a las 6:00 a.m. del día anterior a tu entrega, al medio de pago que dejaste registrado.

El procesamiento del pago lo realiza la pasarela. **TORUMMA no almacena el número completo de tu tarjeta ni tus credenciales bancarias**: conserva únicamente el token que devuelve la pasarela, la franquicia, los cuatro últimos dígitos y la fecha de vencimiento del instrumento de pago.

5.2 · Antes de terminar la compra

Antes de que finalices cualquier transacción te mostramos un resumen con la descripción completa del pedido, el precio individual de cada producto, el valor total, el domicilio, la tarifa de servicio y cualquier costo adicional. Ese resumen está disponible para impresión o descarga.

Puedes cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

5.3 · Acuse de recibo

Te enviamos un **acuse de recibo del pedido** con el tiempo de entrega, el precio exacto, los impuestos, el valor del domicilio y la forma de pago, en el momento en que confirmas el pedido y, en todo caso, **a más tardar el día calendario siguiente**, conforme al literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

5.4 · El cobro recurrente

La suscripción se paga por débito automático. Cada pedido de tu suscripción se cobra automáticamente al medio de pago que tengas registrado en el corte, a las 6:00 a.m. del día anterior a tu entrega, sin que tengas que hacer nada en cada pedido.

Ese débito automático requiere tu autorización expresa, específica y separada de la aceptación de estos términos. La otorgas al suscribirte, marcando una casilla independiente que no viene premarcada y que dice: «Autorizo a IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. (TORUMMA) a cargar automáticamente a mi medio de pago registrado el valor de cada pedido de mi suscripción, en el corte del día anterior a cada entrega, hasta que pause o cancele la suscripción o revoque esta autorización». Puedes revocarla en cualquier momento desde tu cuenta; sin ella la suscripción queda en pausa y no se hacen más cobros.

Te avisamos antes de cada cobro, con el monto, la fecha y el detalle del pedido. **El aviso se envía cuarenta y ocho (48) horas antes del corte**, es decir, dos días completos antes de que el pedido se cierre, para que tengas tiempo de editarlo, saltarlo o pausar la suscripción. El cobro se hace a las 6:00 a.m. el día anterior a tu entrega.

6 · La entrega

Entregamos en la dirección que registraste, el día de entrega que elegiste, en el transcurso del día.

Tiempo máximo entre el corte y la entrega: el pedido se entrega el día de entrega elegido o, si ese día es festivo, el siguiente día de entrega.

Entrega en portería. Solo dejamos tu mercado en portería si tú lo autorizas expresamente para esa entrega o de manera permanente desde tu cuenta. Esa autorización queda registrada, puedes revocarla cuando quieras y, cuando la das, el riesgo de la entrega se traslada a ti desde el momento en que quien entrega deja el pedido en la portería y obtiene la constancia correspondiente. **Con producto fresco y sin cadena de frío, el tiempo que el mercado espera en portería afecta su calidad.**

Si no autorizaste la entrega en portería y no hay quien reciba, quien entrega te contacta; si no es posible entregar, reprogramamos la entrega y te avisamos.

Constancia de entrega. De cada entrega conservamos la hora, las dos fotografías que se toman, la del pedido armado y la de la entrega, y el registro del estado del pedido. Esa constancia está disponible para ti en tu cuenta.

En todo caso, el pedido se entrega dentro del plazo máximo de treinta (30) días calendario que fija el literal h) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

7 · Faltantes

Trabajamos con producto agrícola. A veces un producto no está disponible o no cumple el estándar de calidad al momento de armar tu pedido. En ese caso no lo reemplazamos por otro: te avisamos y su valor queda como saldo a favor en tu cuenta.

Faltantes. Si al recibir tu mercado falta una línea que pagaste, o la cantidad entregada es menor que la pedida, avísanos y el valor de la diferencia queda como saldo a favor en tu cuenta. Ver la Política de Devoluciones y Garantías.

8 · Garantía legal

La garantía legal es la obligación, a cargo de TORUMMA, de responder por la calidad, idoneidad y seguridad del producto que entrega. Es de orden público: conforme al artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 no puede renunciarse ni limitarse, y toda estipulación en contrario se tiene por no escrita.

Término. Tratándose de productos perecederos, el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 dispone que el término de la garantía legal es **el de la fecha de vencimiento o expiración del producto**. En

frutas y hortalizas frescas sin transformar, ese término corresponde a la **vida útil de cada producto en condiciones normales de conservación**, que TORUMMA declara y publica por grupo de productos en la Política de Devoluciones y Garantías.

Qué cubre. Que el producto entregado corresponde a lo que confirmaste, en la cantidad pedida, sano y apto para el consumo humano dentro de su vida útil declarada.

Qué no cubre. El deterioro causado por conservación inadecuada después de la entrega, el consumo posterior al vencimiento de la vida útil declarada, y el caso fortuito o la fuerza mayor, en los términos del artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

Frente a ti responde TORUMMA. Conforme con el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en el productor y en el proveedor. **Nunca te remitimos al fruver, al comercio aliado ni al operador que arma o entrega tu pedido:** el reclamo se presenta ante TORUMMA y TORUMMA lo resuelve.

8.1 · Nuestro procedimiento ágil: saldo a favor

Además de la garantía legal, y **sin sustituirla ni limitarla**, TORUMMA ofrece un procedimiento más favorable que el mínimo de la ley:

- si un producto llega en mal estado, falta o no corresponde a lo que pediste, **avísanos dentro de las 48 horas siguientes a la entrega con una fotografía** y, **sin discutir y sin que tengas que devolver el producto**, te dejamos su valor completo como saldo a favor en tu cuenta. No te enviamos el producto de nuevo ni otro distinto en su lugar;
- 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 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, como en el punto anterior;
- **no recogemos el producto.** La fotografía es evidencia suficiente y el producto no se reingresa a inventario.

Las 48 horas son el plazo de este procedimiento ágil, no el límite de tu derecho. Pasado ese plazo conservas íntegra tu garantía legal durante toda la vida útil declarada del producto, y tu reclamo se atiende por el procedimiento ordinario de la Política de PQRS.

El detalle completo –qué hacemos en cada caso y en cuánto tiempo– está en la Política de Devoluciones y Garantías, publicada en torumma.com/devoluciones.

9 · Derecho de retracto

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 concede al consumidor el derecho de retractarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato, en las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.

Sobre la contratación de la suscripción: sí procede. Puedes retractarte de haber contratado la suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a celebrarla. Te devolvemos **todas** las sumas que hayas pagado por pedidos no despachados, sin descuentos ni retenciones de ningún concepto. **La devolución del dinero se hace en un plazo que no excede de treinta (30) días calendario** contados desde que ejerces el derecho, tal como lo exige el mismo artículo 47.

Sobre un mercado ya entregado: no procede. Las frutas y hortalizas frescas son **bienes perecederos**, supuesto exceptuado expresamente por el artículo 47, y son además bienes que **por su naturaleza no pueden ser devueltos y se deterioran con rapidez**, que es otra de las excepciones del mismo artículo.

Si dentro de esos cinco días hábiles ya recibiste un mercado, el retracto opera sobre la suscripción hacia adelante: se cancela sin penalidad y se te devuelve todo lo pagado por pedidos aún no despachados. **El mercado ya entregado no se devuelve ni se reembolsa por vía de retracto**, pero conserva íntegra su garantía legal del capítulo 8.

Cómo ejercerlo: escribiendo a servicioalcliente@torumma.com o desde tu cuenta. No tienes que explicar por qué.

10 · Reversión del pago

El artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016 te permiten **solicitar la reversión del pago** cuando hayas pagado con tarjeta de crédito, tarjeta débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

Cuándo procede:

- cuando seas objeto de fraude;
- cuando la operación corresponda a una compra no solicitada por ti;
- cuando el producto no te sea entregado;
- cuando el producto entregado no corresponda al solicitado o sea defectuoso.

Qué tienes que hacer. Dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuviste noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o de que debiste recibir el producto o lo recibiste defectuoso o distinto:

1. presentar la queja ante TORUMMA por cualquiera de los canales de la Política de PQRS;
2. devolver el producto, cuando ello sea procedente;

3. **notificar la solicitud de reversión al emisor de tu instrumento de pago** –tu banco o entidad financiera–, que es quien tramita la reversión.

Presentada la solicitud ante el emisor, **los participantes del proceso de pago disponen de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva**, conforme al Decreto 587 de 2016.

Devolución del producto. Tratándose de fruta y verdura fresca, la devolución material del producto normalmente no es procedente: el producto se deteriora y no se reingresa a inventario. En esos casos basta con la evidencia fotográfica y con nuestra constancia de la entrega.

Qué hacemos nosotros. Atendemos tu queja, conservamos la constancia de la entrega y aportamos la información que el emisor y los demás participantes del proceso de pago requieran. Si la reversión no era procedente, el valor puede volver a cobrarse conforme al procedimiento del Decreto 587 de 2016.

11 · Pausar, saltar y cancelar

Puedes pausar tu suscripción en cualquier momento, desde tu cuenta y sin hablar con nadie. Al pausar eliges la fecha en que se reanuda, hasta ocho (8) semanas después; 48 horas antes de reanudarse te avisamos, y desde ese aviso puedes extender la pausa o cancelar. Mientras esté pausada no se te cobra ni se te entrega ningún producto.

Puedes saltar una entrega puntual hasta antes del corte.

Puedes cancelar cuando quieras, sin penalidad y sin preaviso, desde tu cuenta, en el mismo número de pasos en que te suscribiste. **Cancelar es tan fácil como contratar: no te pedimos llamar, ni escribir un correo, ni dar explicaciones, ni esperar a que alguien te devuelva la llamada.** La cancelación surte efecto desde el siguiente pedido; si un pedido ya pasó el corte, ese pedido se entrega, porque ya se cobró.

No existe permanencia mínima, ni cargo por terminación anticipada, ni requisito adicional para cancelar distinto de los que se te pidieron para suscribirte. El numeral 14 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 hace ineficaces de pleno derecho las cláusulas de renovación automática que impidan terminar el contrato en cualquier momento o que impongan sanciones por terminación anticipada.

Te confirmamos la cancelación por correo dentro de las 24 horas siguientes, para que quede constancia.

12 · Pagos fallidos

Si el cobro falla:

1. si el rechazo es por una falla técnica de la pasarela, lo reintentamos una sola vez a las 6:30 a.m.;
2. si no pasa el pago, o si el rechazo no fue técnico, esa entrega no sale y no se te cobra. Te avisamos **con un enlace directo para actualizar tu medio de pago**;
3. en los días siguientes te recordamos actualizarlo y, si al séptimo día sigue sin resolverse, la suscripción queda en pausa automática;
4. cuando actualices tu medio de pago, la suscripción se reactiva.

Un pago fallido no cancela tu suscripción, no genera intereses y no genera cargo alguno.

Te avisamos antes de que tu tarjeta venza, para que puedas actualizarla sin que se interrumpa el servicio.

13 · Promociones vigentes

Conforme con los artículos 29 a 33 de la Ley 1480 de 2011, las condiciones de toda promoción son vinculantes para TORUMMA en los términos anunciados.

Descuento de bienvenida. Quien cree su cuenta en torumma.com entre el **9 de octubre y el 31 de diciembre de 2026** recibe **en su correo electrónico** un código único, personal, intransferible y de un solo uso, que le da 15% de descuento sobre el valor de los productos de su primera compra, sin tope de valor. No aplica sobre el domicilio ni sobre la tarifa de servicio, no es acumulable con otras promociones en el mismo pedido y no es canjeable por dinero. **El 15% aplica a las cuentas creadas hasta el 31 de diciembre de 2026, en su primer pedido, aunque ese pedido se haga o se entregue después de esa fecha (por ejemplo, después de las vacaciones).** Si llegaste por el enlace de un influencer, este 15% se aplica en tu segundo pedido (ver abajo).

El 15% con el código de un canal de TORUMMA. También puedes recibir el 15% con el código de un canal de TORUMMA: un edificio, un local aliado o un volante. Es el mismo descuento de bienvenida: solo para la primera compra de una cuenta nueva, sobre el valor de los productos, en cuentas creadas hasta el 31 de diciembre de 2026. El código de bienvenida y el de un canal no se suman: se usa uno u otro.

Si llegas por el enlace de un influencer. Los influencers de TORUMMA ya no dan un código, sino un enlace. Si creas tu cuenta entrando por el enlace de un influencer, tu cuenta queda marcada con ese influencer y recibes 15% de descuento sobre el valor de los productos de tu primer pedido; este descuento no tiene fecha de fin. Si además creaste tu cuenta hasta el 31 de diciembre de 2026, el 15% de bienvenida pasa a tu segundo pedido. Los dos descuentos no se suman en un mismo pedido, cada uno se usa una sola vez y no se pueden volver a usar. Ninguno incluye el domicilio ni la tarifa de servicio: se cobran en todos los pedidos. El

lanzamiento oficial es el martes 17 de noviembre de 2026: desde ese día cualquier persona puede registrarse y pedir sin código, y las entregas para todos empiezan el lunes 30 de noviembre de 2026.

El descubrimiento de la semana en el cuarto pedido. Quien llega a su cuarto pedido recibe sin costo el producto de descubrimiento de esa semana, dentro de su mercado. Es un producto por pedido y se entrega una sola vez por suscriptor. **Esta promoción rige desde el 12 de octubre de 2026 hasta el 31 de octubre de 2027**, y su terminación se anunciará con treinta (30) días de anticipación.

Producto de regalo. De vez en cuando, sobre todo en temporada, incluimos en tu pedido un producto de regalo para que lo pruebes. No tiene costo, no te obliga a nada, aparece en el detalle de tu pedido con valor cero y tiene la misma garantía que el resto de tu mercado.

Descuento de cumpleaños. Si nos diste tu fecha de cumpleaños y autorizaste las comunicaciones comerciales, en el mes de tu cumpleaños te enviamos un código de descuento por el canal que elegiste. El porcentaje, los productos sobre los que aplica y la fecha hasta la que puedes usarlo van en ese mismo mensaje. Darnos tu fecha de cumpleaños es opcional.

El plan de puntos. Desde tu primer pedido sumas un (1) punto por cada mil pesos ($1.000) que pagas en productos; no suman el domicilio, la tarifa de servicio ni la parte pagada con un código de descuento. También suman cien (100) puntos de bienvenida, cuarenta (40) por cada cuatro semanas seguidas con pedido y veinte (20) por calificar tu mercado después de la entrega, uno por pedido, sea cual sea tu calificación. Cada punto vale veinte pesos ($20) en producto. Desde el 1 de febrero de 2027 puedes cambiar tus puntos por productos de la página, por un charm de la temporada o por un cupo, o parte de él, en los encuentros de TORUMMA, en las condiciones que publica la página de puntos. Al pagar, lo que cambies en puntos no puede ser más del veinte por ciento (20 %) del valor de los productos de cada pedido. El charm llega en un sobre cerrado, sin saber cuál te sale, y todos los charms de una misma temporada valen lo mismo. Los puntos no son dinero: no se cambian por efectivo, no son saldo a favor y no se transfieren. Vencen si tu cuenta pasa doce (12) meses sin pedidos, o seis (6) meses después de que canceles tu suscripción. Tu nivel (Biche, Pintón o En su punto) se calcula cada semana con las semanas con pedido de las últimas trece (13) y abre los beneficios que describe la página de puntos; no multiplica tus puntos. Pásalo: desde el 1 de febrero de 2027, quien invita con su enlace recibe mil quinientos (1.500) puntos cuando la persona invitada paga su segundo mercado, hasta diez (10) personas premiadas al año, y quien llega con el enlace recibe mil (1.000) puntos al crear su cuenta. No cuentan la misma dirección ni el mismo medio de pago. Cualquier cambio en estas condiciones se anuncia con treinta (30) días de anticipación y respeta los puntos ya ganados. Los puntos se suman desde tu primer pedido y el canje empieza el 1 de febrero de 2027. Este plan rige por tiempo indefinido; su terminación se anunciará con treinta (30) días de anticipación.

14 · Tus obligaciones

- Darnos información veraz de contacto y de dirección de entrega.
- Mantener actualizado tu medio de pago.
- Estar disponible, o dejar quien reciba, el día de entrega elegido, o autorizar la entrega en portería.
- Usar el servicio de buena fe.
- Tratar con respeto al personal de entrega y de atención.

15 · Suspensión y terminación por parte de TORUMMA

TORUMMA puede suspender o terminar el servicio, avisándote por escrito y devolviéndote cualquier valor pagado por servicios no prestados, únicamente en estos casos:

- uso fraudulento del medio de pago;
- suministro de información falsa;
- trato abusivo hacia el personal de entrega o de atención.

Presentar reclamos no es causal de suspensión ni de terminación. Reclamar es un derecho y su ejercicio no tiene consecuencia alguna sobre tu suscripción.

16 · Cambios de precio y cambios de estos términos

Precio. El precio de cada producto puede cambiar con el catálogo, en los términos del capítulo 4. Ningún cambio afecta un pedido ya cobrado, y puedes terminar la suscripción en cualquier momento sin penalidad.

Términos. Los cambios sustanciales de estos términos se avisan por correo electrónico y en el sitio web con una anticipación no inferior a quince (15) días calendario, antes de aplicarlos. Si no estás de acuerdo, puedes cancelar sin penalidad y sin cargo.

Cada versión de estos términos queda publicada con su fecha y **las versiones anteriores permanecen consultables, descargables e imprimibles**, antes y después de la transacción, conforme al literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

17 · Datos personales y cookies

El tratamiento de tus datos personales se rige por la **Política de Tratamiento de Datos Personales** y por el **Aviso de Privacidad**, que hacen parte integral de estos términos. El uso de cookies se explica en el capítulo 10 de esa política.

18 · El planificador de mercado

El planificador te sugiere un mercado para tu hogar a partir de lo que nos cuentes. La sugerencia sigue la recomendación de la Organización Mundial de la Salud de comer al menos 400 gramos de frutas y verduras al día. Esas frutas y verduras se agregan a tu carrito y las puedes cambiar como quieras.

El planificador no es una recomendación nutricional ni médica. Es una sugerencia orientativa de compra. Ver el **descargo completo**.

Puedes usar el servicio sin usar el planificador, y puedes usar el planificador sin darnos ningún dato de salud.

19 · Peticiones, quejas y reclamos

Canales de atención:

- **Correo:** servicioalcliente@torumma.com
- **Teléfono** y WhatsApp: 312 376 0003
- **Formulario:** torumma.com/pqrs
- **Por escrito:** Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C.

Las solicitudes sobre tus datos personales también se reciben en servicioalcliente@torumma.com y se tramitan con los plazos de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Toda petición, queja o reclamo queda registrada **con constancia de la fecha y la hora de radicación y con un número de radicado**, conforme al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. Puedes consultar su estado en tu cuenta.

Los reclamos se responden dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación. El procedimiento completo está en la Política de PQRS.

Si no quedas conforme, puedes acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, cuyo enlace está publicado de forma visible en nuestro sitio web.

20 · Conservación de la prueba de la relación comercial

TORUMMA conserva en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial contigo –tu identidad, tu voluntad expresa de contratar, la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva del producto– conforme al literal e) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que impone conservarla por el mismo tiempo por el que deben guardarse los documentos de comercio. El artículo 60 del Código de Comercio fija ese término en **diez (10) años**.

21 · Validez de la contratación electrónica

Conforme a la **Ley 527 de 1999**, los mensajes de datos tienen la misma validez y fuerza probatoria que los documentos escritos. **La aceptación de estos términos y de la Política de Tratamiento de Datos Personales mediante la casilla del formulario de registro, y la autorización del débito automático mediante su propia casilla, constituyen tu manifestación de voluntad** y producen todos los efectos jurídicos de una firma.

Conservamos el registro de esa aceptación –fecha, hora, dirección IP y versión del texto aceptado– en condiciones que permiten verificar su integridad, conforme a los artículos 8 y 12 de la misma ley.

22 · Ley aplicable y cómo reclamar

Estos términos se rigen por **las leyes de la República de Colombia**.

Puedes reclamar por cualquiera de estas vías, a tu elección:

- ante TORUMMA, por los canales del capítulo 19;
- ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, que conoce de la acción de protección al consumidor en todo el territorio nacional;
- ante el **juez competente**, incluido el del lugar donde se comercializó o adquirió el producto o donde se realizó la relación de consumo.

Conforme al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio y el juez competente conocen **a prevención**. **Estos términos no restringen ese derecho ni fijan un foro exclusivo.**

23 · Vigencia

Fecha de entrada en vigencia: versión del 9 de noviembre de 2026; entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com. El piloto con personas invitadas recibe pedidos desde el jueves 12 de noviembre de 2026 y sus primeras entregas son el sábado 14 de

noviembre de 2026, en Bogotá y en la Sabana, y las entregas para todos empiezan el lunes 30 de noviembre de 2026.

Esta versión, del 9 de noviembre de 2026, incluye la operación con dos proveedores (Bogotá y la Sabana) y los precios por zona.

Las versiones anteriores permanecen publicadas y consultables con su fecha.

Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C. · servicioalcliente@torumma.com · WhatsApp 312 376 0003