

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento tiene como objetivo describir los términos y condiciones que rigen el uso que cualquier persona le dé al aplicativo de “El Corral” (en adelante El Sitio) operado por IRCC S. A. S. INDUSTRIA DE RESTAURANTES CASUALES S. A. S., sociedad identificada con NIT 860.533.413-6, con domicilio principal en la autopista Norte No. 232 - 35 Local 4 - 113 C.C. BIMA, Bogotá, Colombia, y representada legalmente por el señor Luis Alejandro Rojas Panche, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.795.477 (en adelante la Compañía), así como el acceso y registro en el mismo. La actividad principal del Sitio consiste en que los clientes o consumidores de Hamburguesas El Corral, ubicados en la República de Colombia (en adelante los Usuarios) pueden hacer y/o programar sus pedidos de manera virtual para pasar por ellos al restaurante a la hora y lugar que elijan o que le llegue a su domicilio, de acuerdo con las condiciones que se detallarán en la continuación. El Sitio se rige bajo las leyes de la República de Colombia.

### 1. REGISTRO

Todo Usuario del Sitio que desee hacer alguna compra por medio de este, deberá crear una cuenta de registro en la cual tendrá que suministrar su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, así como aceptar los términos y condiciones del Sitio y la autorización para el tratamiento de sus datos; los Usuarios responderán por la veracidad de la información registrada.

La Compañía se reserva el derecho de estudiar la solicitud de compra presentada por el Usuario y tendrá la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de estos. En caso de encontrarse alguna inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, La Compañía podrá proceder a la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión, así como con la cancelación del pedido, si se ha hecho alguno. Para temas relacionados con reembolsos de pagos o reversiones se debe acudir al numeral 12 de este documento.

### 2. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago habilitados para la compra a través del sitio son Tarjetas Débito y Tarjetas Crédito que se permitan en la pasarela de pagos autorizada y para pago contra entrega los medios de pago son tarjeta débito y tarjeta crédito habilitada para pago por datafono, bonos de marca propia con banda magnética y efectivo.

El Sitio podrá habilitar una opción para que el usuario pueda almacenar una o varias tarjetas de crédito para facilitar el proceso de compra, toda la información suministrada será custodiada, almacenada y administrada por Credibanco o quien se contrate para este fin, en una bodega de datos segura que cuenta con todos los protocolos de seguridad y certificaciones que garantizan

los datos de los Usuarios. En ningún caso el Sitio tiene acceso a la información almacenada en Credibanco o quien se contrate para este fin dará cumplimiento a toda la normativa de tratamiento de esta información a nivel legal en Colombia.

El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

Pago contra entrega: Si el Usuario registrado no se encuentra al momento de la entrega, otra persona preferiblemente que sea mayor de edad puede recibir el pedido. Debe tener el medio de pago listo para hacer efectiva la entrega.

Es importante tener presente que para hacer efectivo el pago contra entrega, El usuario debe garantizar la disponibilidad del medio de pago elegido para el momento de la entrega del pedido.

El Usuario, no podrá hacer la cancelación del pedido pasados 15 minutos de la solicitud del mismo. Si el Usuario se retracta o no recibe el pedido al momento de la entrega, La Compañía podrá abstenerse de aceptar nuevos pedidos del Usuario durante el tiempo que así lo estime conveniente.

### 3. CONDICIONES DE PAGO

El valor a pagar por cada bien adquirido será el precio vigente en El Sitio al momento de la compra. El Usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos en el numeral 2 quiere usar para efectuar el pago de la compra. El Sitio pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el Sitio. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades por las referidas fallas.

Adicionalmente, El Sitio pone también a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el Sitio. En estos casos, el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

Una vez el pago realizado sea verificado por El Sitio, si la compra efectuada y el pago cumplen con las condiciones, se procederá con la aceptación de la compra, pero El Sitio, tendrá la facultad de rechazar una oferta, lo que podría pasar en el caso de que se agote el inventario o casos similares, esto cuando se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a la Compañía,

pero sin limitarse a esto; y por lo tanto sólo estará obligado a restituirle al Usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor pagado por la oferta de compra no aceptada o no entregada, esto únicamente en el caso de que se presentará una falta de inventario o casos similares por fuerza mayor o caso fortuito ajenos a El Sitio.

#### **4. CANTIDADES AUTORIZADAS Y CONDICIONES DE PEDIDOS**

El Sitio tendrá la facultad de limitar o cancelar las cantidades requeridas por El Usuario al momento de la solicitud de la orden, cuando el pedido no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de realizar la compra. Un Usuario, podrá efectuar compras en un solo pedido por un valor máximo autorizado de ciento cincuenta mil pesos M/Cte. (\$150.000,00) por pedido para pago contra entrega y un millón de pesos M/Cte. (\$1'000.000,00) por pedido para pagos online.

#### **5. FUNCIONAMIENTO GENERAL DE “EL SITIO”**

El Sitio permite que El Usuario pueda realizar su pedido para servicio de entrega a domicilio, siempre y cuando la dirección de entrega se encuentre dentro de la zona de cobertura del punto de venta, al cual se haya asignado el pedido. Así mismo, El Sitio permite que El Usuario pueda realizar su pedido de manera anticipada, determinando el lugar de entrega del domicilio del(los) producto(s) comprado(s) a través del Sitio.

El Sitio también permite que El Usuario pueda realizar su pedido para servicio de entrega en restaurante, realizándolo de manera anticipada durante el mismo día, determinando la hora y el restaurante según su conveniencia para recoger el(los) producto(s) comprado(s) a través del Sitio. El restaurante que se elija para uso del servicio de entrega en restaurante tiene que estar habilitado por la Compañía para ello.

Una vez El Usuario realice el pedido recibirá una notificación por SMS y/o por vía correo electrónico por parte de La Compañía, al número celular y/o a la dirección de electrónica registrada en este sitio, (es necesario que el usuario autorice el tratamiento de sus datos personales para poder registrarse). En dicho correo electrónico y/o SMS, encontrará la confirmación de su pedido con la hora y lugar de recogida, o la dirección de entrega registrada si se trata de un pedido para domicilio, además, del resumen del pedido.

**El Usuario tendrá que llegar por su pedido a la hora escogida, para poder garantizar la calidad de los productos comprados en El Sitio; esto siempre y cuando, El Usuario haya programado su pedido para recoger en un punto de venta.**

## 6. CONDICIONES DE LOS CUPONES PROMOCIONALES

1. Deben usarse dentro de la vigencia del cupón para que sean efectivos, de lo contrario no tendrán validez; la fecha de vencimiento no es modificable.
2. El cupón se descontará al momento de hacer la compra y se debe cumplir con el proceso requerido para poderse debitar.
3. Para hacer efectivo el cupón se debe cumplir con los requisitos que se especifican en el mismo.
4. Los cupones pueden ser utilizados una sola vez y en una sola compra.
5. Si hay devolución del pedido de una compra hecha utilizando un cupón, el monto de dinero a reembolsar o el crédito otorgado para usar en El Sitio equivaldrá únicamente a lo pagado por El Usuario, no se reconocerá el cupón y este no podrá ser utilizado nuevamente.
6. El Sitio no será responsable por hurtos o extravíos de cupones físicos.

## 7. PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD

Se entiende perfeccionado el contrato cuando El Sitio acepta la oferta de compra presentada por el Usuario.

## 8. CARGOS POR IMPUESTOS

El Usuario es responsable por el pago del impuesto a las ventas (impoconsumo o IVA) y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta aceptada, los cuales serán recaudados por El Sitio. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que El Usuario realice su oferta de compra en el Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar.

## 9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

Servicio de domicilio: Es responsabilidad del Usuario que la dirección de entrega sea correcta y completa para posibilitar la entrega del pedido por parte del domiciliario. El Usuario acepta que tanto la compañía como el domiciliario puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad. El pedido para entrega a domicilio se entrega en aproximadamente 60 minutos o antes de ser posible a partir de la confirmación del mismo; puede ser mayor en casos excepcionales por alta demanda o fuerza mayor. Adicional a esto, el Usuario deberá verificar el contenido del producto entregado en presencia del domiciliario antes de que este se retire, de lo contrario no se aceptará ningún tipo de reclamación de devolución.

El Usuario no podrá modificar el producto, cambiar el lugar de entrega del domicilio o de recogida en punto de venta, ni la hora de recogida de éste, una vez haya realizado el pago en El Sitio.

Pedidos programados para entrega en punto de venta: Si la opción está disponible, el tiempo de entrega de los productos comprados para recoger en punto de venta a través del Sitio, será a la hora indicada por El Usuario al momento de realizar su pedido. Si en el transcurso de los primeros quince (15) minutos posteriores a la hora de recogida indicada en El Sitio, El Usuario no se ha acercado a reclamar el pedido, La Compañía no garantiza la calidad del producto, y éste estará disponible hasta el momento del cierre del restaurante.

En caso de que el Usuario no se presente a reclamar el producto, se procederá a descartar el mismo, cumpliendo los requerimientos de salubridad para este tema, y no se realizará la devolución del dinero. La Compañía no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados al Usuario y estará exenta de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega efectiva de los productos. Para tal fin, El Usuario deberá verificar el contenido del producto entregado antes de retirarse del restaurante, de lo contrario no se aceptará ningún tipo de reclamación de devolución.

Si El Usuario desea realizar un pedido adicional y no lo incluyó al momento de hacer el pago y desea hacerlo, El usuario deberá realizar un nuevo pedido inmediatamente para poder incluirlo en la misma entrega a domicilio; si el pedido se hizo para recoger en punto de venta y desea pedir un producto adicional al llegar al restaurante, El Usuario deberá hacer la fila en la caja y pedirlo siguiendo el conducto regular.

En el caso de que el pedido se haya hecho para recoger en punto de venta, se entiende que cualquier persona que muestre el correo de confirmación de La Compañía, estará debidamente autorizada para recibir el pedido. No es válido el correo de confirmación de la transacción por parte de la entidad bancaria. Por consiguiente, El Sitio y La Compañía quedan exonerados de cualquier responsabilidad por la entrega que se pueda realizar a una tercera persona que haya tenido acceso al correo electrónico de confirmación remitido por la Compañía. Es esencial que El Usuario sea muy cuidadoso con el correo electrónico remitido por La Compañía con la confirmación del pedido, ya que este es el documento que lo habilita para recibir el producto, por lo que será su responsabilidad guardarlo y no dejar que terceras personas lo usen para reclamar el pedido, situación que como se mencionó anteriormente, exime de responsabilidad a La Compañía.

## **10. NO APLICA EL DERECHO DE RETRACTO**

Teniendo en cuenta que los productos que pueden ser adquiridos por los Usuarios en el Sitio son consumibles, perecederos y que por su naturaleza no pueden ser devueltos, no les aplica el derecho de retracto. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en las excepciones del artículo 47 del Estatuto del Consumidor de Colombia.

## 11. RECLAMACIÓN POR PRODUCTO DEFECTUOSO O EN MALAS CONDICIONES

Si El Usuario presenta alguna inconformidad con el producto entregado, no se realizará ningún tipo de garantía ni cambio de producto en caso de encontrarse dentro de la situación indicada en la cláusula novena (9) de estos términos y condiciones.

En caso de que El Usuario al llegar al punto de venta donde solicitó la entrega a través del Sitio, y cuando reciba el producto pedido y proceda a verificarlo, cumpliendo así su obligación de revisar el producto, se percate que existe algún inconveniente en el mismo, por no ser igual a lo pedido a través de El Sitio, este deberá hacer el reclamo de manera inmediata a la persona que le hizo la entrega, presentándole como prueba el correo de confirmación remitido por La Compañía. Lo anterior aplica para servicio a domicilio y recogida en punto de venta.

En caso de que El Usuario no realice la revisión en el punto de venta indicado para reclamar el pedido y salga del mismo, ni verifique al momento de recibir el domicilio que el pedido entregado no coincide con el pedido solicitado en El Sitio, no se permitirá el reclamo.

En caso de cualquier novedad podrá comunicarse con la línea de servicio al cliente en Bogotá (601) 6543354, Antioquia (604) 2836999, Cali y Eje Cafetero (602) 6082224, Costa Atlántica (605) 3610405, Cartagena (605) 6517261, resto del país 333 622 2122 o escribiéndonos por WhatsApp al 320 926 4190 dentro de los horarios de atención.

## 12. REVERSIÓN Y REEMBOLSO DEL PAGO

El Usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado si el producto adquirido por el Usuario no fue entregado o no corresponde al solicitado.

En caso de que El Usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá iniciar una investigación y posterior sanción a El Usuario por un inadecuado trato en la relación y por conductas que van en contravía de la buena fe en la relación entre La Compañía y El Usuario.

Para solicitar la reversión del pago, El Usuario deberá presentar una queja ante La Compañía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la transacción. Lo anterior deberá hacerse a través de los siguientes medios: i) página web [www.elcorral.com](http://www.elcorral.com) o ii) nuestra línea de servicio al cliente en Bogotá (601) 6543354, Antioquia (604) 2836999, Cali y Eje Cafetero (602) 6082224, Costa Atlántica (605) 3610405, Cartagena (605) 6517261, resto del país 333 622 2122 o escribiéndonos por WhatsApp al 320 926 4190 dentro de los horarios de atención.

Una vez presentada la queja ante La Compañía, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

El Sitio realizará el reembolso a los Usuarios a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido. Cuando sea necesario la Compañía podrá solicitar información adicional al Cliente para llevar a cabo este proceso.

### **13. MODIFICACIONES DEL ACUERDO**

IRCC S. A. S. INDUSTRIA DE RESTAURANTES CASUALES S. A. S. podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los diez (10) días calendario después de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá contactarnos, si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Miembro o Usuario. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes, bajo las modificaciones que se presentaron en los términos y condiciones.