



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PÁGINA WEB

Este documento describe los términos y condiciones aplicables al uso del sitio web <https://elcorral.com/> (en adelante, "El Sitio Web"), 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 Cra. 11 # 77A-49 Piso 3, Oficina 302, Edificio Grupo Semana, Bogotá D.C., Colombia y con correo electrónico de notificaciones judiciales notifica@alimentosalconsumidor.com.

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 a continuación.

Los Usuarios del Sitio, declaran que conocen y aceptan todos los términos y condiciones establecidos a continuación y entienden que todos los actos que realicen dentro del Sitio, están sujetos a los presentes términos y condiciones. Quien no acepte estos términos y condiciones, deberá abstenerse de utilizar o realizar cualquier acto dentro del Sitio, pues es claro que los presentes son de carácter obligatorio y vinculante.

Todo usuario o visitante del Sitio que desee registrarse, deberá ser mayor de edad.

1. REGISTRO Y VERACIDAD DE DATOS

Todo Usuario del Sitio podrá realizar pedidos como invitado o mediante una cuenta registrada. En ambos casos, deberá proporcionar su información personal de manera exacta, veraz, actualizada y completa, así como aceptar los términos y condiciones del Sitio y la autorización para el tratamiento de sus datos; es responsabilidad del Usuario actualizar su información en caso de cambios, ya que responderán por el carácter de verídica 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 o reversiones de pagos, se debe acudir al numeral 12 de este documento.

2. FUNCIONALIDAD DEL SITIO WEB Y TIPOS DE ENTREGA

El Sitio Web permite a los Usuarios:

- Realizar pedidos para **entrega a domicilio**, siempre que la dirección se encuentre dentro de la zona de cobertura.

LA ACTITUD
hace un
TODO
TERRENO



IRCC S.A.S. NIT 860.533.413.-6

Edificio Semana - Cra 11 # 77 A - 49 P3 Of 302

Bogotá, D.C. Colombia

Línea telefónica: 3336222122

WhatsApp: 3209264190

www.elcorral.com



- Realizar pedidos para **recogida en punto de venta para llevar**, realizándose de manera anticipada durante el mismo día, determinando la hora y el restaurante según su conveniencia y disponibilidad para recoger el(los) producto(s) comprado(s) a través del Sitio.
- Realizar pedidos para **consumo en restaurante**, realizándose de manera anticipada durante el mismo día, determinando la hora y el restaurante según su conveniencia y disponibilidad para recoger el(los) producto(s) comprado(s) a través del Sitio. En esta modalidad, el pedido será servido en bandeja para ser consumido en el establecimiento y no se entregará empacado para llevar.
- 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 o consumir en un punto de venta.

2.1 Entrega a domicilio:

- El tiempo estimado de entrega es de **hasta 60 minutos** contados desde la confirmación del pedido, salvo situaciones excepcionales (clima, tráfico, alta demanda, fuerza mayor).
- El Usuario es responsable de que la dirección sea clara, precisa y esté disponible para la entrega.
- Si el Usuario no se encuentra disponible, podrá recibir el pedido otra persona mayor de edad con el medio de pago correspondiente.
- El Usuario deberá revisar el contenido del pedido en presencia del domiciliario. No se aceptarán reclamaciones posteriores.

2.2 Recogida en punto de venta para llevar:

- El Usuario deberá presentarse en el punto de venta elegido dentro de los **15 minutos posteriores a la hora seleccionada**. Pasado este tiempo, la Compañía no garantiza la calidad del producto.
- El producto permanecerá disponible hasta el cierre del punto de venta.
- Cualquier persona que muestre el correo de confirmación enviado por El Sitio Web, podrá reclamar el pedido. Por tanto, se recomienda resguardar dicha confirmación.
- En caso de que no se presente el Usuario o un tercero autorizado con el comprobante de confirmación, se descartará el pedido conforme a los protocolos de salubridad.

2.3 Consumo en restaurante (pedido anticipado en sitio web):

- El Usuario podrá realizar su pedido anticipadamente para consumirlo dentro del restaurante en el horario y punto de venta seleccionado.
- El producto se servirá en bandeja o vajilla reutilizable conforme al estándar del punto de venta.
- Aplican las mismas condiciones de la modalidad de recogida: si el Usuario no se presenta dentro de los 15 minutos posteriores a la hora programada, no se garantiza la calidad del producto.
- El pedido estará disponible únicamente hasta el cierre del restaurante.





- Cualquier persona que muestre el correo de confirmación enviado por El Sitio Web podrá reclamar el pedido. Por tanto, se recomienda resguardar dicha confirmación.
- En caso de que no se presente el Usuario o un tercero autorizado con el comprobante de confirmación, se descartará el pedido conforme a los protocolos de salubridad.

3. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago habilitados para la compra a través del sitio son Tarjetas Débito y Tarjetas Crédito que se permiten 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 datáfono 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. De este modo, 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. Credibanco o el tercero que 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 o débito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como, pero sin limitarse a 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 quince (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.

4. 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 restituir 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.

5. 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. CUPONES Y PROMOCIONES

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.

El cupón se descontará al momento de hacer la compra y se debe cumplir con el proceso requerido para poderse debitar.

Para hacer efectivo el cupón se debe cumplir con los requisitos que se especifican en el mismo.

Los cupones pueden ser utilizados una sola vez y en una sola compra.

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.

El Sitio no será responsable por hurtos o extravíos de cupones físicos.

6. CANCELACIONES Y CAMBIOS EN LOS PEDIDOS

- No se aceptan cancelaciones pasados **15 minutos** desde la confirmación del pedido.



IRCC S.A.S. NIT 860.533.413.-6

Edificio Semana - Cra 11 # 77 A - 49 P3 Of 302

Bogotá, D.C. Colombia

Línea telefónica: 3336222122

WhatsApp: 3209264190

www.elcorral.com



- No es posible modificar productos, punto de entrega o dirección una vez confirmado y pagado el pedido.
- Si el Usuario no recibe el pedido o no lo reclama, IRCC S.A.S. se reserva el derecho de suspender temporalmente la posibilidad de realizar nuevos pedidos.

7. DERECHO DE RETRACTO Y RECLAMOS POR PRODUCTOS

- Al tratarse de productos **percederos**, no aplica el derecho de retracto (art. 47 del Estatuto del Consumidor).
- El Usuario debe revisar su pedido en el momento de recibirlo o recogerlo.
- Si el pedido no corresponde a lo solicitado, deberá reportarse **inmediatamente** al personal de entrega o al punto de venta.
- No se atenderán reclamaciones por productos no verificados en el acto de entrega.

8. REVERSIÓN DE PAGOS Y REEMBOLSOS

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 o ii) nuestra línea de servicio al cliente a nivel nacional 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.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos del Sitio Web, incluyendo logotipos, textos, imágenes, interfaces, bases de datos y código fuente son propiedad de IRCC S.A.S. o de terceros licenciantes. Está prohibida su reproducción o uso sin autorización.

10. RESPONSABILIDAD LIMITADA

LA ACTITUD
hace un
TODO
TERRENO



IRCC S.A.S. NIT 860.533.413.-6

Edificio Semana - Cra 11 # 77 A - 49 P3 Of 302

Bogotá, D.C. Colombia

Línea telefónica: 3336222122

WhatsApp: 3209264190

www.elcorral.com



IRCC S.A.S. no garantiza la operación continua del Sitio Web. No se responsabiliza por interrupciones, demoras o fallos atribuibles a terceros como pasarelas de pago, proveedores de servicios tecnológicos o de conectividad.

11. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

IRCC S.A.S. podrá modificar estos 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 **cinco (5) días calendario** siguientes a la publicación de las modificaciones, 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.

12. CONTACTO Y SERVICIO AL CLIENTE

Para dudas, solicitudes, quejas o reclamos, puedes comunicarte a través de:

- Correo electrónico: servicioalcliente@elcorral.com
 - Línea nacional: 333 622 2122
 - WhatsApp: 320 926 4190
-

Este documento se rige por las leyes de la República de Colombia. Gracias por confiar en El Corral.

LA ACTITUD
hace un
TODO
TERRENO



IRCC S.A.S. NIT 860.533.413.-6

Edificio Semana - Cra 11 # 77 A - 49 P3 Of 302

Bogotá, D.C. Colombia

Línea telefónica: 3336222122

WhatsApp: 3209264190

www.elcorral.com