



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO - CANALES DE VENTA EL CORRAL

Este documento describe los términos y condiciones aplicables al uso de los canales de venta de **IRCC S. A. S. INDUSTRIA DE RESTAURANTES CASUALES S. A. S.**, sociedad identificada con NIT 860.533.413-6 (en adelante, "La Compañía"), con domicilio principal en la Cra. 11 # 77A-49 Piso 3, Oficina 302, Edificio Grupo Semana, Bogotá D.C., Colombia.

Los presentes términos regulan la compra de productos a través de:

1. **Canal Digital (Sitio Web):** <https://elcorral.com/>
2. **Canal WhatsApp:** Línea oficial autorizada y verificada.
3. **Línea Telefónica:** Central de pedidos nacional.

Al utilizar cualquiera de estos canales, los Usuarios declaran conocer y aceptar estos términos en su totalidad. Cualquier persona que no los acepte deberá abstenerse de utilizar estos servicios, ya que tienen carácter obligatorio y vinculante.

1. DEFINICIONES Y REGISTRO DE DATOS

1.1. Usuarios: Todo usuario o visitante de los canales debe ser mayor de edad para realizar transacciones.

1.2. Proceso de Identificación por Canal:

- **Sitio Web:** El Usuario puede comprar bajo la modalidad de "Invitado" o mediante la creación de una cuenta personal.
- **WhatsApp y línea telefónica:** No requiere creación de cuenta previa. La identificación se realiza durante la interacción para la toma del pedido mediante el suministro de datos básicos (nombre, celular, dirección y datos para la personalización de facturación).
- **Tratamiento de Datos:** El tratamiento de datos personales para todos los canales se rige por la política de privacidad manejada en un documento independiente, la cual puede ser consultada en www.elcorral.com.

1.3. Veracidad de la Información: El Usuario es responsable de suministrar información veraz y completa. Para garantizar la seguridad, La Compañía podrá implementar mecanismos de verificación como llamadas de confirmación, códigos vía mensaje de texto (SMS) o solicitud de datos adicionales.





Cualquier pedido realizado con fines de fraude, broma o suplantación de identidad facultará a La Compañía para cancelar la orden, bloquear al Usuario de forma definitiva e iniciar las acciones legales y denuncias penales correspondientes.

2. MODALIDADES DE SERVICIO Y TIEMPOS

2.1. Entrega a Domicilio (Aplica a todos los canales):

- **Cobertura:** La prestación del servicio de domicilio está sujeta estrictamente a las zonas de cobertura del restaurante que brinde cobertura para la dirección que indique el cliente, si es que la tiene. La Compañía informará al Usuario si la dirección se encuentra fuera del área de servicio.
- **Tiempo Estimado de Entrega:** Hasta sesenta (60) minutos desde la confirmación, salvo situaciones excepcionales (clima, tráfico, alta demanda o fuerza mayor).
- **Responsabilidad del Usuario:** El Usuario es responsable de suministrar la información para la entrega de manera clara, precisa y deberá estar disponible para la entrega.
- **Responsabilidad en la Recepción:** El Usuario (o un tercero mayor de edad autorizado) debe estar presente para recibir el pedido. Se debe verificar el contenido en presencia del domiciliario; no se aceptarán reclamaciones por faltantes o productos incorrectos posteriormente.
 - Por políticas estrictas de seguridad física, tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes, los domiciliarios tienen terminantemente prohibido el ingreso al interior de propiedades horizontales, conjuntos residenciales, edificios, condominios, unidades cerradas o instalaciones de similar naturaleza. La entrega de los pedidos se realizará de manera exclusiva en la portería, recepción o entrada principal de la dirección suministrada. El valor cobrado adicionalmente por concepto de servicio de domicilio corresponde única y exclusivamente al transporte del producto desde el punto de venta hasta dicha entrada principal. Es responsabilidad indelegable del Usuario acercarse a este punto para recibir y revisar su pedido.

2.2. Recogida en Punto de Venta o Consumo en Restaurante (Sitio Web y WhatsApp):

- **Margen de Calidad:** El Usuario cuenta con un margen de **quince (15) minutos** posteriores a la hora programada para reclamar su pedido. Pasado este tiempo, La





Compañía no garantiza la temperatura o calidad óptima del producto.

- **Disponibilidad:** El producto permanecerá disponible hasta el cierre del punto de venta. Pasado este tiempo, el pedido será descartado sin lugar a devolución de dinero por protocolos de inocuidad.
- **Modalidad de Consumo:** Si elige "Consumo en Restaurante", el pedido se servirá en bandeja y no se entregará empacado para llevar.
- **Validación de Reclamo:** Cualquier persona que muestre el correo de confirmación enviado por el canal digital podrá reclamar el pedido. Se recomienda resguardar dicha confirmación. Para esta modalidad también aplica la revisión obligatoria en el sitio al momento de la entrega.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FACTURACIÓN

3.1. Precios e Impuestos: Los precios de los productos incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y/o el Impuesto Nacional al Consumo, según corresponda. El costo del servicio de domicilio se informará de manera discriminada antes de finalizar la compra.

3.2. Disponibilidad de Productos: La oferta de productos está sujeta a la disponibilidad de inventario en el restaurante que atiende la zona. En caso de no haber existencias, se contactará al Usuario para ofrecer una sustitución o proceder con la cancelación parcial/total.

3.3. Promociones y Actividades Comerciales: Pueden ser exclusivas por canal o compartidas. Los términos específicos se encuentran en el documento de "Términos y Condiciones de Campañas" en www.elcorral.com.

3.4. Medios de Pago:

- **Pagos Virtuales (Sitio Web y WhatsApp):** Tarjetas de crédito y débito a través de pasarelas integradas. La custodia de datos financieros es responsabilidad de terceros certificados (ej. Credibanco); el Usuario debe reportar a su banco cualquier pérdida o robo de sus tarjetas.
- **Pago Contra Entrega (Sitio Web y línea telefónica):** Efectivo o tarjetas mediante datáfono. **No se reciben bonos de regalo físicos en esta modalidad.** El Usuario debe garantizar la disponibilidad del medio de pago al momento de la entrega.
- **Límites de Transacción:**
 - Pago Contra Entrega: Máximo **\$150.000 COP.**
 - Pagos Virtuales: Máximo **\$1.000.000 COP.**





3.5. Facturación Electrónica: La factura será emitida y enviada de acuerdo a los datos proporcionados por el Usuario en el proceso de compra, los datos solicitados para factura electrónica se solicitan de acuerdo con la normativa vigente de la DIAN.

4. CANCELACIONES Y CAMBIOS

4.1. Tiempos de Cancelación: Debido a que se trata de alimentos preparados para consumo inmediato, la cancelación sin costo solo es posible hasta **quince (15) minutos** después de la confirmación y/o finalizar la llamada.

Nota Importante: No es posible modificar productos, punto de entrega o dirección una vez confirmado y pagado el pedido.

4.2. Incumplimiento del Usuario: Si el Usuario cancela fuera de estos tiempos o no se encuentra en el domicilio para recibir el pedido, La Compañía podrá:

- Facturar un cargo administrativo equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del pedido, a título de penalidad por los costos de producción y logísticos incurridos, los cuales serán cargados en el siguiente pedido que realice el cliente.
- Suspender o inhabilitar de forma temporal o definitiva la línea telefónica y/o los datos del Usuario para realizar nuevos pedidos.
- **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.**
- En casos de abono o pago anticipado (como pedidos corporativos o reservas para grupos), el incumplimiento facultará a La Compañía para retener la totalidad del valor abonado a título de cláusula penal.

5. GARANTÍAS Y RECLAMACIONES

5.1. Excepción al Derecho de Retracto: De acuerdo con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, **no aplica el derecho de retracto** por tratarse de bienes perecederos.

5.2. Reversión de Pagos: Procederá únicamente en casos de fraude, operación no solicitada, producto no entregado o producto defectuoso.

- **Plazo:** El Usuario debe presentar la reclamación dentro de los **tres (3) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la situación.
- **Canales:** Correo electrónico de servicio al cliente, whatsapp o las líneas oficiales de contacto.





- **Evidencia:** Para reclamos de calidad, el Usuario deberá aportar evidencia verificable y, si La Compañía lo requiere, permitir la recogida del producto para su revisión técnica.
- **Respuesta:** La Compañía tendrá hasta **quince (15) días hábiles** para hacer efectiva la reversión tras el análisis del caso.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESPONSABILIDAD

Todos los contenidos, marcas, logos y programas utilizados en los canales son propiedad exclusiva de IRCC S.A.S. La Compañía no se responsabiliza por fallas en la conectividad del Usuario o problemas técnicos ajenos a su infraestructura directa.

7. MODIFICACIONES Y LEY APLICABLE

La Compañía podrá modificar estos términos en cualquier momento. Los cambios regirán diez (10) días después de su publicación en el Sitio Web. Este documento se rige por la ley colombiana.

Contacto de Servicio al Cliente:

- **Correo Electrónico de servicio al cliente:** servicioalcliente@elcorral.com
- **Línea Nacional:** 333 622 2122
- **WhatsApp:** 320 926 4190

Contacto de Notificaciones Judiciales:

- **Correo Electrónico:** notifica@alimentosalconsumidor.com

