



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CALL CENTER

Este documento describe los términos y condiciones aplicables al uso del Call Center de IRCC S. A. S. Industria de Restaurantes Casuales S. A. S., sociedad identificada con NIT 900.328.834-1, con domicilio principal en la Cra. 11 # 77A-49 Piso 3, Oficina 302, Edificio Grupo Semana, Bogotá D.C., Colombia.

La actividad principal del Call Center consiste en que los clientes o consumidores de El Corral, ubicados en la República de Colombia (en adelante los “Usuarios”) pueden hacer sus pedidos a través de una llamada a la línea de atención del Call Center, informando la dirección en la cual desean que se entregue el mismo, siempre que se cumplan las condiciones que se detallarán a continuación.

### 1. REGISTRO Y VERACIDAD DE DATOS

Todo Usuario (mayor de edad) del Call Center podrá realizar pedidos a través de la realización de la llamada a la línea definida. El Usuario deberá proporcionar información veraz, actualizada y completa, así como aceptar los términos y condiciones del Call Center y la autorización para el tratamiento de sus datos. Es responsabilidad del Usuario actualizar su información en caso de cambios, esto durante la llamada.

**1.1. Verificación de Identidad y Datos de Contacto:** Para garantizar la seguridad de las transacciones y prevenir el fraude, La Compañía podrá implementar mecanismos de verificación de la identidad y de los datos de contacto (número de teléfono y dirección) proporcionados por el Usuario. Esto podrá incluir, sin limitarse a, la confirmación del pedido a través de una llamada telefónica de vuelta, el envío de un código de verificación vía SMS, o la solicitud de datos adicionales para validar la orden. El Usuario se compromete a suministrar información veraz y a colaborar con dichos procesos de verificación.

**1.2. Consecuencias por Información Falsa, Inconsistente o Actos Fraudulentos:** En caso de que la información suministrada por el Usuario sea falsa, inexacta o no sea posible verificarla, La Compañía se reserva el derecho de cancelar el pedido de forma inmediata y unilateral. Asimismo, cualquier pedido realizado con fines de fraude, broma o suplantación de identidad será considerado una violación a estos términos y condiciones. La Compañía podrá bloquear al Usuario para realizar futuros pedidos a través del Call Center e iniciar las acciones legales que considere pertinentes, incluyendo denuncias penales por los delitos aplicables, y compartir la información relevante con las autoridades competentes para la investigación.

### 2. CONSIDERACIONES

#### 2.1 Entrega a domicilio:



**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](http://www.elcorral.com)



- El tiempo estimado de entrega es de **60 minutos** contados desde la terminación a satisfacción de la llamada, salvo situaciones excepcionales (clima, tráfico, alta demanda, fuerza mayor).
- El Usuario es responsable de suministrar la información para la entrega de manera clara, precisa y deberá estar 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.

### 3. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago habilitados para la compra a través del Call Center son tarjeta débito y tarjeta crédito habilitada para pago por datáfono, efectivo en moneda colombiana y bono de regalo de banda magnética de la marca El Corral, no bonos de regalo con código de verificación.

Para facilitar los pagos, El Corral cuando lo considere necesario, habilitará otros mecanismos de pago como los son, pasarelas de pago, link de pagos, transferencias entre cuentas, códigos QR y, en general, cualquiera otra opción que facilite que los Usuarios realicen los pagos de forma segura.

Es importante tener presente que, para hacer efectivo el pago cuando el Usuario elige la opción 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 10 minutos de la solicitud del mismo. Si el Usuario se retracta o no recibe el pedido al momento de la entrega, o si en caso de algún reclamo por temas de calidad no tiene evidencia verificable (que en caso que La Compañía así lo determine pueda recoger para su revisión), La Compañía podrá abstenerse de aceptar nuevos pedidos del Usuario durante el tiempo que esta así lo estime conveniente.

### 4. CONDICIONES DE PAGO

El valor a pagar por cada bien adquirido será el precio vigente en el Call Center al momento de la compra.

### 5. CANTIDADES AUTORIZADAS Y CONDICIONES DE PEDIDOS

El Call Center 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.

## 6. CANCELACIONES, CAMBIOS EN LOS PEDIDOS Y CONSECUENCIAS

**6.1.** Cancelación del Pedido por el Usuario: El Usuario entiende y acepta que, dada la naturaleza perecedera de los productos, no opera el derecho de retracto conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. No obstante, La Compañía permitirá la cancelación del pedido sin costo alguno siempre y cuando esta se realice dentro de los diez (10) minutos siguientes a la finalización de la llamada en la que se confirmó el pedido. Pasado este término, el pedido se considerará en firme y en proceso de preparación.

**6.2.** Cargo Administrativo por Cancelación Tardía o No Recepción: Si el Usuario cancela el pedido después del plazo de diez (10) minutos establecido, o si no se encuentra disponible para recibir el pedido en la dirección y hora acordadas (o no dispone de un medio de pago válido), La Compañía podrá, a su entera discreción:

- a. 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; o,
- b. Suspender o inhabilitar de forma temporal o definitiva la línea telefónica y/o los datos del Usuario para realizar nuevos pedidos a través del Call Center; o,
- c. En aquellos casos en los que el Usuario haya realizado un abono o pago anticipado, el incumplimiento en la fecha y hora pactadas para la entrega del producto o la prestación del servicio facultará a la Compañía para retener la totalidad del valor abonado. Esta medida aplicará en situaciones como, por ejemplo, pero sin limitarse a, pedidos corporativos o reservas para grupos que no se hacen efectivas. Dicha retención se aplicará a título de cláusula penal, como compensación por los costos administrativos, de producción y logísticos en los que se ha incurrido.

## 7. DERECHO DE RETRACTO Y RECLAMOS POR PRODUCTOS

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

## 8. REVERSIÓN DE PAGOS Y REEMBOLSOS



**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](http://www.elcorral.com)



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 reclamación ante La Compañía dentro de los tres (3) 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 a nivel nacional 333 622 2122 o escribiéndonos por WhatsApp al 320 926 4190 dentro de los horarios de atención.

Una vez presentada la reclamación ante La Compañía, ésta realizará el análisis correspondiente con el fin de determinar si procede la devolución; Toda devolución se hará utilizando los mismos medios por los cuales el Usuario realizó el pago y el tiempo para la devolución será el que determina la ley de protección al consumidor. La Compañía realizará el reembolso a los Usuarios a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido, salvo que en casos excepcionales la Compañía deba determinar la forma en la que se hace el reembolso, comunicando oportunamente al Usuario. Cuando sea necesario la Compañía podrá solicitar información adicional al Cliente para llevar a cabo este proceso.

## 9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos del Call Center, 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

IRCC S. A. S. Industria de Restaurantes Casuales S. A. S. no garantiza la operación continua del Call Center. No se responsabiliza por interrupciones, demoras o fallos atribuibles a terceros como proveedores de servicios tecnológicos, de conectividad o telefonía.

## 11. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

IRCC S. A. S. Industria de Restaurantes Casuales S. A. S. podrá modificar estos Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en la página web <https://elcorral.com/> los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los **diez (10) días calendario** después de su publicación. Dentro de los



Fecha de actualización: 11 de diciembre de 2025.



**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:

- Línea nacional: 333 622 2122
- WhatsApp: 320 926 4190

---

Este documento se rige por las leyes de la República de Colombia.

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](http://www.elcorral.com)