

Términos y Condiciones

PORTAL DE INTERNET www.ppc.com.co

Esta página establece los 'Términos y Condiciones' bajo los cuales los usuarios – consumidores - pueden usar este portal dedicado a la facilitación para consultar menús, y promociones así como pedir domicilios en la ciudad de Bogotá del restaurante PPC, por medio de la publicación y condensación de toda la información necesaria para realizar tal labor (cartas, menús, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales) así como el acompañamiento de personal dedicado y entrenado durante el desarrollo de la relación de consumo, buscando siempre la satisfacción del consumidor final, como el objetivo fundamental de la relación. Se requiere que todo usuario, previo a su registro, lea estos términos y condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. El desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifican el incumplimiento de los mismos, y mucho menos, facultan a los consumidores para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

En caso de que estos términos y condiciones no sean aceptados, por favor no visite este sitio web, y no utilice de ninguna manera los servicios o herramientas que proveemos ya que estos están restringidos únicamente a quienes se comprometen a respetar los lineamientos acá informados. En este orden, lo invitamos a abstenerse de hacer pedidos por intermedio de nuestro portal ya que por la complejidad de los servicios que ofrecemos, y por la diversidad de factores externos que juegan un rol determinante en la adecuada prestación de nuestros servicios, www.ppc.com.co únicamente puede celebrar relaciones de consumo, con quienes puedan aceptar las presentes condiciones y reconocer así, que si bien la gran mayoría de nuestros servicios se ejecutan sin que se presente inconveniente alguno, pueden presentarse situaciones en las que surjan imprevistos, que serán solucionados por nosotros de la manera más rápida y eficiente posible, no obstante, pueden afectar el curso normal e ideal del servicio contratado.

www.ppc.com.co en adelante también referido como EL PORTAL, se exime de toda responsabilidad en el caso de que los usuarios utilicen los servicios sin consentir a los términos y condiciones del sitio web y se reserva la facultad de tomar todas las medidas legales pertinentes en estos casos.

EL PORTAL tiene la facultad y autonomía de modificar estos términos y condiciones de manera unilateral, en cualquier momento, y no se hace responsable por los perjuicios que dichas modificaciones puedan causar a usuarios desinformados ya que es exclusiva responsabilidad de los usuarios revisar los términos y condiciones de manera periódica para enterarse de potenciales modificaciones.

DEFINICIONES

- i. "Política de privacidad" Hace referente a la política publicada en nuestra plataforma, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal.;
- ii. "Usted", "consumidor", "usuario", "cliente" y "su" Hace referencia a todas las personas que accedan a nuestra plataforma y realizan ordenes de bienes o servicios a través de nuestra página web, aplicaciones móviles o por vía telefónica suministrada a las líneas que tiene PPC disponibles.
- iii. Siempre que se haga referencia a los vocablos "Nosotros", "Nuestro", y "PPC", se está haciendo referencia directa a la compañía. Así mismo, podrá usarse el término EL PORTAL con el objetivo de referirse a la misma.
- iv. "Bienes", "productos" o "pedido", hacen referencia a los bienes que pueden llegar a ser ofrecidos a través de nuestra plataforma día a día.
- v. "Servicio" o "Servicios" Hace referencia a cualquier tipo de servicio que sea ofrecido o solicitado a través de nuestra plataforma;
- vi. "Restaurante u "oferente", e incluso, "establecimiento de comercio", se refieren a punto de venta que hacen todo el proceso de reparación y entrega de los bienes y servicios que ofrecemos a través de nuestra plataforma. Estos son los directamente encargados de, una vez aceptado el pedido, despacharlo al lugar indicado por el consumidor.
- vii. "Domicilios de Comida" hace referencia a los bienes perecederos y a cualquier otra forma de servicio a domicilio. Servicios que son suministrados por nuestros punto de venta.
- viii. "Plataforma" o "Portal" hace referencia a nuestra página o sitio web <http://www.ppc.com.co>, y/o a nuestras aplicaciones móviles que contienen los bienes y servicios que ofrecemos.

USO DEL MATERIAL

Los usuarios del PORTAL podrán acceder a los servicios ofrecidos por medio del PORTAL a través de una aplicación móvil o ingresando directamente AL PORTAL. Excepcionalmente también se podrán tramitar pedidos por vía telefónica, contactando alguno de los números que aparecen referidos en la página de internet.

EL PORTAL autoriza a los usuarios a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el Web Site, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido de este Web Site, incluyendo pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, iconos, software y cualquier otro material, al cual en adelante se hará referencia como El Material, está protegido bajo las leyes colombianas de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el Material es de propiedad de la Compañía. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Ningún usuario podrá vender o modificar el Material de manera alguna ni ejecutar o anunciar públicamente el Material ni distribuirlo para propósitos comerciales. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que la Compañía crea para generar sus páginas, ya que el mismo está protegido por los derechos de autor de la Compañía. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

USO AUTORIZADO DEL WEB SITE

PPC.com.co es un portal dedicado principalmente a la promoción, comercialización y venta de comidas, facilitando las relaciones y transacciones entre consumidores y restaurantes – puntos de venta o demás establecimientos de comercio, debidamente certificados- por medio del cual se centralizan y otorgan al consumidor, todas las herramientas necesarias para que éste pida un domicilio al PORTAL, quien a su vez se encargará de ejecutar todo el proceso de la solicitud del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados, en el lugar designado por el usuario. **PPC.com.co**, realiza la dirección del pedido a uno de sus puntos de establecimiento de comercio y este se encarga de asegurar su disponibilidad – o informar debidamente al consumidor en caso de que no estén disponibles los productos solicitados- y hace un seguimiento del mismo (recibiendo requerimientos, peticiones y reclamos), hasta asegurarse que el pedido fue debidamente entregado y que la relación de consumo puede darse por terminada.

Así, EL PORTAL funge como una herramienta que facilita la interacción entre el consumidor y el PPC.

PPC.com.co siempre hará su mejor esfuerzo para que una vez el pedido haya sido confirmado por parte del establecimiento al cual ha sido solicitado el servicio, éste llegue de acuerdo a las especificaciones contratadas, incluyendo el precio exacto de los productos, el método de pago, los productos adquiridos, su tamaño y las demás características ofrecidas por medio de la publicidad o promoción e información suministradas a los consumidores, previo a la aceptación del pedido.

Cuando el usuario ordena a través de esta página web debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El usuario debe propender por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero.

Una vez el usuario ha ingresado al PORTAL y se ha registrado debidamente, puede proceder a ver las diferentes opciones de, menús, tipos de comida, locaciones de los establecimientos de comercio, etc. Cuando ha definido qué quiere pedir, debe aceptar los términos y condiciones y proceder a efectuar su pedido. Cuando los pedidos se hagan por medio de una aplicación móvil, el consumidor debe haber revisado y aceptado los términos y condiciones, lo cual le es debidamente informado en dicho momento. Para garantizar la comprensión y legibilidad se recomienda acceder a los términos y condiciones vía la página de internet. Todas las órdenes que se realizan a través de la plataforma son estudiadas en aras de asegurar la disponibilidad, capacidad de entrega, y aceptación por parte nuestra y del punto o establecimiento. Cuando ingresa la orden a la plataforma, se envía al usuario un mail en donde se confirma la recepción del pedido, el cual se produce de forma automática con los detalles de la orden. Este correo se envía en un tiempo promedio de un (1) minuto, tras haberse enviado el pedido. A partir del momento de la recepción de tal correo, el usuario tiene un plazo de cinco (5) minutos en el cual debe informar si los detalles de la orden no son correctos o si quiere cancelar la orden. El hecho de recibir este mail no quiere decir que la plataforma o el restaurante aliado puedan cumplir con la solicitud de pedido. Tan pronto se envía el correo de confirmación, y una vez pasados los cinco (5) minutos durante los cuales el consumidor podría modificar o cancelar su pedido, EL PORTAL procede a comunicarse directamente con el oferente o restaurante para asegurarse de la disponibilidad del producto así como de la capacidad de entrega del pedido realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado por el restaurante, el cliente recibirá un correo tras haberse realizado el pedido, en el cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega. Dicho tiempo de entrega es exclusivamente un estimado y no impone una obligación de resultado al PPC toda vez que el cliente, al hacer su pedido, está dando su consentimiento y afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad de entrega de algunos puntos de venta, pueden ser limitantes para

asegurar la hora de entrega. En todos los casos, tanto PPC, centrarán todos sus esfuerzos para respetar los tiempos de entrega. En ningún caso un pedido se demorará más de dos (2) horas, tiempo tras el cual el pedido puede ser cancelado sin incurrir en gasto o consecuencia alguna por parte del consumidor y PPC hará su mejor esfuerzo para que éste reciba una compensación. Cuando el error sea atribuible de manera exclusiva al PPC éste compensará al usuario. Durante el tiempo que transcurra entre la confirmación del pedido y la efectiva entrega del mismo, el cliente podrá comunicarse en cualquier momento con PPC para efectos de hacer preguntas, presentar quejas, casos en los cuales siempre recibirá una respuesta no menos de 10 días hábiles, siempre y cuando estas sean enviadas en el horario hábil del PORTAL, a saber, de domingo a domingo, entre las ocho (8am) de la mañana y las 8 de la noche. Siempre, PPC centrará sus esfuerzos en resolver todas las quejas o situaciones problemáticas que se configuren con ocasión a demoras, pedidos incompletos o equivocados, etc.

Es importante aclarar que todo usuario se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe el correo de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el cliente pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Dos (2) horas después de haberse realizado el pedido, el usuario recibirá un tercer correo mediante el cual se le solicita a éste que califique el servicio y proporcione cualquier comentario adicional, de considerarlo pertinente. Todos los comentarios y calificaciones son revisados por el personal PPC y son debidamente registrados en el historial de cada usuario.

En caso de que el pedido sea rechazado, el usuario será notificado tan pronto se haya contactado a PPC y este haya informado el motivo del rechazo. Así mismo, el usuario será informado del motivo del rechazo.

Cuando el pedido es rechazado, el cliente será debidamente informado y se le proporcionará alguna de las siguientes razones:

1. Fuera de cobertura del restaurante.
2. Los datos del usuario son incorrectos o están incompletos.
3. El restaurante está cerrado.
4. El restaurante no cuenta actualmente con domiciliarios.
5. No fue posible comunicarse con el usuario.

6. No fue posible comunicarse con el restaurante.
7. Cancelado por petición del usuario.
8. El producto no está disponible.
9. Pedido de prueba.
10. Otro.

Una vez recibido el mensaje, se intentará contactar al usuario para preguntarle si desea hacer un nuevo pedido, contactar a otro restaurante, o hacer alguna otra modificación viable.

PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El precio de los productos y/o servicios será presentado por EL PORTAL de PPC antes de que la transacción sea aceptada por el cliente. Dicho precio incluirá todos los posibles recargos por impuestos, domicilio, adiciones, etc., que sean aplicables a cada transacción. El precio estará debidamente discriminado para efectos de que el consumidor conozca con exactitud el concepto de cada uno de los diferentes rubros que va a pagar. En caso de que el precio variase frente al precio publicado por EL PORTAL, el consumidor será contactado previamente al despacho de su orden para que de su claro y libre consentimiento acerca del aumento en el precio. Así mismo le serán expuestos los motivos del aumento. En caso de que el cliente no sea contactado, y que por ende no medie su consentimiento, y el producto llegue a su destino, el consumidor únicamente tendrá que asumir el costo que fue consentido en la transacción inicial, a saber, el que se refleja en el correo recibido por EL PORTAL de PPC. En caso de que el precio final sea menor a aquel consentido por el consumidor, no se contactará al usuario sino simplemente se le hará saber ello una vez el producto sea entregado, dado que dicha situación bajo ninguna circunstancia supondría una lesividad o desmejora de los derechos del consumidor.

Si el usuario elige un método de pago online, deberá cancelar antes de la entrega de la orden para asegurar el pago en línea, el usuario debe proporcionar los datos de la tarjeta débito/crédito. Así mismo, la entidad bancaria del usuario podrá realizar seguimientos de la transferencia para asegurar el proceso.

.Es responsabilidad del cliente asegurarse en el momento de la entrega del pedido, que éste corresponde con los productos solicitados y de que todo lo recibido sea correcto, pues una vez el domiciliario haya efectuado la entrega, ninguna queja respecto de los productos será válida.

REGLAS GENERALES

Los usuarios no pueden usar el Web Site con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material (i) en violación de cualquier ley aplicable o regulación, (ii) de manera que se infrinjan las leyes sobre derechos de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros o de manera que viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros, o (iii) en forma que sea difamatoria, obscena, amenazante o abusiva. Esto sin perjuicio de normas particulares sobre la materia que sean imperativas en cada uno de los ordenamientos jurídicos correspondientes a los territorios en los cuales la Compañía prestará su

INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un usuario se registre en el Web Site, se le solicitará que suministre a la Compañía cierta información, incluyendo pero sin limitarse a nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento, una dirección válida de correo electrónico. En adición a los términos y condiciones que puedan ser previstos en otras políticas de privacidad en este Web Site, los usuarios entienden y consienten que la compañía puede revelar a terceras personas, sobre bases anónimas, cierta información contenida en su solicitud de registro, como sería siempre el caso de la dirección de entrega y el nombre del cliente, información requerida por todos los restaurantes afiliados. La Compañía no revelará a terceras personas, distintas a PPC el nombre, dirección, dirección de correo electrónico o número telefónico sin el consentimiento expresado a través de las diferentes herramientas o sistemas previstos en el Web Site, salvo en la medida en que sea necesario o apropiado para cumplir con las leyes aplicables o con procesos o procedimientos legales en los que tal información sea pertinente.

Dado que PPC no puede verificar la información suministrada por los usuarios, en particular, la veracidad y actualidad de la misma, es obligación de cada usuario suministrar información cierta, completa, verificable y real, y será responsabilidad de cada usuario, de manera exclusiva, las consecuencias jurídicas o extra jurídicas que se puedan generar con ocasión a la información suministrada. www.ppc.com.co se libera de toda consecuencia patrimonial que eventualmente quede a cargo de un usuario que infrinja esta obligación.

PPC se reserva el derecho de expulsar usuarios o de prohibir su acceso futuro al Web Site por violación de estos Términos y Condiciones o de la ley aplicable.

Toda información que sea suministrada por usuarios o clientes será guardada en un servidor externo y un back up en el sistema. Se guardará de forma indefinida y conforme a las leyes de protección de datos vigentes, ninguna persona natural o jurídica tendrá acceso a esta información, distinta al

personal autorizado y designado por PPC, salvo que medie una clara autorización por parte del usuario para volver la información pública o permitir el acceso a esta por parte de otras personas naturales o jurídicas.

EL PORTAL de PPC utilizará todos los medios posibles para velar por la seguridad de la información.

RESPONSABILIDAD DEL PORTAL

Conforme a la normatividad nacional en materia de derecho del consumo, en particular el estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011 y sus disposiciones particulares relativas a la especial protección de los derechos de los consumidores, PPC. da cabal cumplimiento a tal normatividad y aclara que su énfasis está en proporcionar un excepcional servicio al consumidor. Sin embargo, cada usuario debe tener en cuenta que existen riesgos, que incluyen pero no se limitan a la imposibilidad de verificar de manera absoluta la identidad de las personas por tratarse de un medio virtual y en ese orden, los riesgos inherentes a tratar con extraños, menores de edad o personas que actúan bajo falsas pretensiones.

PUBLICIDAD

EL PORTAL también cuenta con un servicio de publicidad por medio del cual se exhiben promociones a los clientes a través de banners, correos electrónicos, y/u otros medios.

PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen en el PORTAL de PPC estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezca, de manera anticipada por EL PORTAL.

INFORMACIÓN ADICIONAL

EL PORTAL NO GARANTIZA QUE EL WEB SITE OPERE LIBRE DE ERRORES O QUE EL WEB SITE Y SU SERVIDOR SE ENCUENTRE LIBRE DE VIRUS DE COMPUTADORES U OTROS MECANISMOS DAÑINOS. SI EL USO DEL WEB SITE O DEL MATERIAL RESULTA EN LA NECESIDAD DE PRESTAR SERVICIO DE REPARACIÓN O MANTENIMIENTO A SUS EQUIPOS O INFORMACIÓN O DE REEMPLAZAR SUS EQUIPOS O INFORMACIÓN, EL PORTAL NO ES RESPONSABLE POR LOS COSTOS QUE ELLO IMPLIQUE.

EL WEB SITE Y EL MATERIAL SE PONEN A DISPOSICIÓN EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN. EL PORTAL NO OTORGA GARANTÍA ALGUNA SOBRE LA EXACTITUD, CONFIABILIDAD U OPORTUNIDAD DEL MATERIAL, LOS SERVICIOS, LOS TEXTOS, EL SOFTWARE, LAS GRÁFICAS Y LOS LINKS O VÍNCULOS.

EN NINGÚN CASO LA COMPAÑÍA, SUS PROVEEDORES O CUALQUIER PERSONA MENCIONADA EN EL WEB SITE SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DE CUALQUIER NATURALEZA, RESULTANTES DEL USO O LA IMPOSIBILIDAD DE USAR EL WEB SITE O EL MATERIAL.

RETRACTO

Conforme a la normatividad actual, los usuarios no tienen el derecho de retracto, contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, dado que se trata de bienes perecederos (alimentos) y de que cada bien es especialmente fabricado para el consumidor que lo pide.

GARANTÍA

Si los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias de cada cual, el cliente podrá solicitar el cambio del mismo, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos y/o servicios que sean informados de manera clara a los consumidores y bajo ninguna circunstancia, procederá en casos subjetivos. El procedimiento de exigibilidad de garantías para esta clase de bienes y servicios se regirá en lo concerniente en lo indicado en el estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011

TRAMITE DE PQRS

En todos los casos, y sin excepción, las quejas que puedan ser presentadas por fallas en los productos , servicios , promociones, publicidad, ya sea por atención directa en los puntos de venta o establecimientos de comercio, en pedidos on-line o en atención en domicilios , deben ser presentadas en un lenguaje decente y respetuoso, atendiendo a los presupuestos mínimos de cortesía y educación. La queja o reclamo se canalizará a través de un mensaje en un buzón en el punto de venta, también por medio de la página web en el link correspondiente o escribiendo a el correo electrónico: _____ en el cual deberá incluir su nombre completo, identificación, fecha de la falla en el servicio, motivo de la queja (si fue en punto de venta domicilio etc.) teléfono y correo electrónico. Esta petición queja o reclamo se le dará respuesta escrita en un término no menor de 10 días en forma escrita, quedando en total liberalidad al cliente si le satisface dicha respuesta o pudiendo acudir a la superintendencia de industria y comercio a formular su queja.

