

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 “PAPA JOHNS” (en adelante El Sitio) operado por PJ COL S. A. S., sociedad identificada con NIT 900.328.834-1, con domicilio principal en la autopista Norte No. 232 - 35 Local 4 - 113 C.C. BIMA, Bogotá, Colombia, y representada legalmente por el señor Juan Henry Chusán Andrade, identificado con cédula de extranjería No. 443.580 (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 PAPA JOHNS, ubicados en la República de Colombia (en adelante los Usuarios), pueden hacer sus pedidos de manera virtual para que les llegue a su domicilio o pasar por ellos al restaurante que elijan, de acuerdo con las condiciones que se detallarán a continuación. El Sitio se rige bajo las leyes de la República de Colombia. El correo soporte_clientes@papajohns.com.co puede ser usado como canal de dirección de notificación en caso que se desee.

1. REGISTRO

Todo Usuario del Sitio que desee hacer uso del mismo, 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 directamente en el restaurante los medios de pago son tarjeta débito y crédito, efectivo y Big Pass electrónico, Bono marca propia.

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. 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.

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 presentara 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 en un solo pedido, compras por un valor mínimo de cuarenta mil pesos M/cte (\$40.000,00COP) y un valor máximo de trescientos mil pesos M/cte (\$300.000,00COP).

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.

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 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, para poder garantizar la calidad de los productos comprados por El Sitio; esto siempre y cuando, El Usuario haya escogido la modalidad de “**Recoger en Tienda**” en su punto de venta cercano.

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. Su pedido llegará en aproximadamente 90 minutos o antes de ser posible; puede ser mayor en casos excepcionales por alta demanda o fuerza mayor.

Pedidos para entrega en punto de venta: El tiempo de entrega de los productos comprados para recoger en punto de venta a través del Sitio, tienen un tiempo aproximado de 40 minutos. 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 pedido fue solicitado para entrega a domicilio, 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, una vez haya realizado el pago en El Sitio.

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 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

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 haga su pedido por domicilio y desee realizar alguna reclamación, debe enviar directamente su caso al correo suporte_clientes@papajohns.com.co para ser atendido por nuestros agentes Papa John's.

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 6017050505.

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 que El Usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de éste, 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 del siguiente medio: i) línea de servicio al cliente 6017050505.

Una vez presentada la queja ante La Compañía, éstos 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

PJ COL 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.

14. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

La Compañía selecciona cuidadosamente los vínculos ("links") con otros sitios de la Internet, a los que se tiene acceso a través de su Sitio web, pero no se hace responsable del contenido ni de los aspectos técnicos de ellos, ni los controla o puede controlar, máxime si se tiene en cuenta que tales contenidos varían de tiempo en tiempo. En consecuencia, el acceso a tales links a través del Sitio web de La Compañía se hará bajo el entero riesgo y responsabilidad del usuario. Lo anterior, en la medida en que una vez se ingrese al sitio vinculado, se entiende que el usuario abandonó la página de la Compañía. La Compañía advierte a los Usuarios que la información del Sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso, lo anterior no afectará derechos adquiridos por Los Usuarios. Se le prohíbe a Los Usuarios del Sitio los siguientes comportamientos:

- a. El uso de los sitios web, sus contenidos, elementos técnicos y aplicativos con propósitos ilegales.
- b. Violar, destruir, modificar o utilizar información de terceros sin la debida autorización del propietario de la información.

- c. Utilizar el nombre de La Compañía o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ella para distribuir mensajes comerciales o correos no solicitados (Spam).
- d. Utilizar el nombre de La Compañía o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ella para transmitir o divulgar material ilegal, amenazador de cualquier índole, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico, racista, o maltrato verbal que atente contra la integridad moral de las personas o cualquier otra manifestación o material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley o que viole la legislación colombiana vigente.
- e. Cargar en los sitios web de La Compañía archivos que puedan atentar contra la información contenida en los mencionados sitios, los equipos (computadores) o la propiedad de terceros, tales como virus en general, caballos de Troya y gusanos, entre otros. Tampoco está permitida cualquier conducta que genere o pueda generar, entre otros, pero sin limitarse a, errores, daños, interrupciones o suspensión del funcionamiento del sitio.
- f. El intento de acceso a áreas restringidas y/o la suplantación de otro usuario o de cualquier tercero.

La disponibilidad de los sitios y medios de comunicación no obliga a la Compañía a tenerlos activos en todo momento. De igual manera la compañía se reserva el derecho de admisión de cualquier persona, y a suspender el servicio sin previo aviso sea cual fuere la razón. La Compañía acata la normatividad colombiana vigente y por ende se reserva el derecho de revelar cualquier información que considere contraproducente, sin embargo, sí revelará cualquier información que sea solicitada por las autoridades competentes.