



Condiciones de uso

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y VENTA

1. **SU STATUS**

Capacidad y mayoría de edad

Al realizar un pedido a través de la página Web, usted garantiza que: Tiene la capacidad legal necesaria para celebrar contratos vinculantes y no es menor de 18 años.

Conoces y aceptas que si tú, o alguien para el que estás pidiendo la comida, tiene una alergia o intolerancia alimentaria, contactarás directamente con el restaurante para verificar que la comida que van a prepararte cumple con tus necesidades antes de hacer directamente el pedido con él.

Este comerciante se compromete a no permitir ninguna transacción que sea ilegal, o se considere por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquirente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos. Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no sea de plena conformidad con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante, Titular de la tarjeta, o tarjetas. Además, las siguientes actividades también están prohibidas explícitamente: "Venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años".

2. **CÓMO REALIZAR UN PEDIDO Y CÓMO SE PROCESA**

Recogida de su pedido: Una vez haya seleccionado los Productos que desea pedir del menú del restaurante, podrá encargar su pedido haciendo clic en el botón de "proceder", "realizar mi pedido" o "similar". Téngase en cuenta que es importante que revise la información que introduzca y corrija cualesquiera errores antes de hacer clic en el botón de "proceder" puesto que una vez que haga clic en esta entrada ya no podrán corregirse errores.

Modificación o cancelación de su pedido: Una vez que usted haya realizado su pedido y se haya autorizado su pago no podrá cancelar su

pedido ni podrá solicitar su reembolso. Si desea modificar o cancelar su pedido, usted podrá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en los datos facilitados en la sección de contacto. Sin embargo, no podemos garantizar que se puedan realizar sus cambios, ya que pueden haber iniciado la preparación de su pedido.

Autorización de pago: Cuando el pago realizado no resulte autorizado, su pedido no será procesado ni comunicado al restaurante.

Gestión del pedido y posibles rechazos del restaurante: Tras la recepción de su pedido, el restaurante procesará su solicitud y le enviará por correo electrónico una notificación de que su pedido ha sido recibido y que su solicitud está en proceso.

Entrega de su pedido: Los tiempos estimados de las entregas y recogidas son sólo estimaciones. No garantizamos que los pedidos serán entregados o estén disponibles para su recogida en los tiempos estimados.

Finalización del proceso de pedido: El proceso de contratación finalizará cuando el pedido le haya sido entregado.

3. **PRECIO Y PAGO**

IVA y gastos de envío: Los precios serán los indicados en esta Página Web. Estos precios incluyen el IVA pero excluyen los gastos de entrega, que se añadirán al importe total adeudado en su caso (si usted optara por la entrega en lugar de la recogida).

Fijación de precios incorrecta: Esta Página Web contiene un gran número de menús y es posible que algunos de los menús contengan un precio incorrecto. Si el precio correcto de un pedido fuera superior al precio establecido en la Página Web, El restaurante se pondrá en contacto con usted antes de que el pedido en cuestión sea despachado. En estos casos el restaurante no estará obligado a entregar el pedido al precio incorrecto inferior ni a compensarle por la incorrección en el precio.

Métodos de pago: El pago de los pedidos a través de la página web deberá realizarse mediante una tarjeta de crédito o de débito aceptada por el restaurante o bien en efectivo en el lugar de la entrega del pedido.

Pagos con tarjeta: Al realizar un pago con una tarjeta de crédito o débito, se le podrá pedir que muestre la tarjeta con la que realizó el

pago en el momento de la entrega como prueba de identificación y para que pueda comprobar el restaurante que la tarjeta cumple con los datos del recibo del pedido. Téngase en cuenta que en ocasiones pueden ocurrir retrasos en el proceso de pagos y operaciones; lo que puede traducirse en retrasos de hasta sesenta (60) días en el cobro en su cuenta bancaria o en el cargo en su tarjeta de crédito o débito.

Pedidos Rechazados: Debido a las prácticas bancarias habituales, una vez que haya realizado un pedido mediante tarjeta de crédito o débito y el pago haya sido autorizado, su banco o entidad emisora de su tarjeta retendrán el importe total de su pedido. Si su pedido es rechazado posteriormente por el restaurante o cancelado por cualquier otra razón, su banco o entidad emisora de la tarjeta no nos efectuarán la transferencia para el pago del pedido, y en su lugar liberarán la cantidad correspondiente de nuevo en su cuenta. Sin embargo, esto puede durar entre 3 y 5 días hábiles (o más, dependiendo de su banco o entidad emisora de su tarjeta). Usted reconoce y acepta que el restaurante correspondiente no es responsable de un posible retraso por parte de su banco o entidad emisora de su tarjeta, en liberar el importe de su cuenta.

4. **ATENCIÓN AL CLIENTE**

General: La atención al cliente es muy importante para nosotros. Nuestro equipo de Atención al Cliente, tratará de solventar cualquier problema que pudiera tener con su pedido. Puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente haciendo clic o seleccionando la opción “¿Necesita ayuda?”, “Ayuda” o botón similar o llamando al número de teléfono que aparece en el Sitio Web.

Preguntas acerca de su pedido: Si su pedido está tardando más tiempo de lo esperado o si tiene cualquier otro problema con el mismo, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente conforme se describe en el párrafo anterior y uno de nuestros Asesores de Atención al Cliente intentará ponerse en contacto con el restaurante con el fin de dar seguimiento a su solicitud.

Cambio o cancelación de su pedido: Si desea cambiar o cancelar un pedido ya realizado y cuyo pago ha sido autorizado, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en la forma señalada y este tratará de ponerse en contacto con el restaurante para hacerle llegar su petición. Sin embargo, no podemos garantizar que el restaurante pueda aceptar sus cambios o cancelaciones, ya que pueden haber empezado a tramitar su pedido.

Quejas o sugerencias: Si Ud. no quedara satisfecho con la calidad de los productos o de los servicios prestados por el restaurante, por favor, considere oportuno proporcionar dicha información en forma de calificaciones, comentarios y reseñas en el sitio web (en conjunto, "Comentarios") para reflejar su experiencia. Los comentarios son una parte importante de nuestro proceso de control de calidad.

Indemnización: Si no quedara satisfecho con la calidad de los productos o de los servicios prestados por un restaurante y desea un reembolso, reducción proporcional del precio o cualquier otro tipo de compensación, deberá ponerse en contacto con el restaurante directamente presentando una reclamación y, en su caso, siga los procedimientos de reclamación de que disponga el restaurante.