



CHAMORRO PORTILLA SAS

POLITICAS DE ENTREGAS, PAGOS Y DEVOLUCIONES A DOMICILIO.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CHAMORRO PORTILLA SAS, identificada con Nit. 891.224.005-1, domiciliada en la ciudad de Pasto – Nariño, es una cadena de restaurante que opera como servicio a la mesa, eventos y domicilios y cuyo nombre comercial es MÍSTER POLLO y en adelante se llamara por su nombre comercial o por “Compañía”.

A partir del presente documento los usuarios del Portal, los que serán consumidores de nuestros establecimientos de comercio, se comprometen a hacer un uso correcto del sitio web, que está diseñado para ofrecer todos los productos que nuestra organización ofrece, con el fin de satisfacer a todos los usuarios del Portal.

Es necesario que los clientes o usuarios del Portal, lean y acepten los términos y Condiciones antes de su inscripción; Una vez registrado también aceptará las políticas de tratamiento de datos personales.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los usuarios para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

USO DEL MATERIAL

Los usuarios o clientes podrán acceder a los productos y servicios ofrecidos por nosotros a través del portal.

MÍSTER POLLO autoriza a los usuarios a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el Sitio web, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido del Portal, incluye textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro material, y en adelante se le llamará “El Material”, está protegido bajo las leyes colombianas de derecho de autor, de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo El Material es de propiedad de la Compañía o de los terceros que se hayan contratado. El uso no autorizado del Material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derecho de autor, de propiedad industrial u otras leyes. Ningún usuario podrá vender o modificar el Material de

manera alguna, ni anunciar públicamente el Material, ni distribuirlo para propósitos comerciales.

USO AUTORIZADO DEL PORTAL DE MÍSTER POLLO

El Portal tiene como fin principal facilitar las relaciones y transacciones entre usuarios y MÍSTER POLLO, por medio del cual se centralizan y otorgan al usuario, todas las herramientas necesarias para que éste pida un domicilio a través del Portal, que se encargará de todo el proceso de desde la recepción del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados en el lugar designado por el usuario. Míster Pollo, se encargará de informar respecto de su disponibilidad o no al usuario.

Míster Pollo siempre hará su mejor esfuerzo para que una vez el pedido haya sido confirmado, este llegue de acuerdo con 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 e información suministradas a los usuarios, previo a la aceptación del pedido.

Procedimiento de pedidos y aclaraciones generales

A través de nuestro Portal ofrecemos todos los servicios y productos de nuestra cadena de Restaurantes. El Usuario, al acceder al mismo, deberá ser muy preciso y cuidadoso al suministrar sus datos personales, los cuales deben ser veraces, cuando realice su orden. También debe garantizar que los datos suministrados de su tarjeta de crédito son de su propiedad y cuenta con los fondos suficientes para hacer el pago.

Míster Pollo podrá rechazar las solicitudes que haga un usuario cuando haya indicios que nos permitan pensar que la identificación o datos suministrados son falsos, Entre los productos que dan lugar a esta autorización se encuentran bebidas alcohólicas y cigarrillos, respecto de los cuales al domiciliario se le instruye para que solicite el documento de identificación con el fin de verificar la edad del potencial consumidor, caso en el cual, de encontrarse que es un menor de edad, no deberá entregar los productos y tramitará la reversión de la operación.

La entrega de productos adquiridos a través del Portal de Míster Pollo está exclusivamente destinada a satisfacer las necesidades del consumidor y en ningún caso se autoriza su comercialización. La empresa no autoriza a ningún usuario del Portal a revender los productos que adquiere por este medio y se reserva el derecho a tomar las medidas legales necesarias en contra del usuario que realice esta práctica.

Cuando el usuario se registrado hace una orden a través del Portal, deberá 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. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, se entiende como una aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, así como de la política de tratamiento de datos personales

de nuestra Compañía, aceptación que se dará de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Para el efecto, aclaramos que los usuarios no podrán registrarse en el Portal hasta tanto no otorguen su autorización para el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, nuestro Portal le exigirá que nos brinde su consentimiento previo, expreso e informado seleccionando la casilla que dispone lo siguiente: "He leído y estoy de acuerdo con los Términos y Condiciones y con las políticas y tratamiento de datos personales". En caso de que los usuarios no seleccionen la casilla de aceptación, sus datos personales no serán almacenados en nuestra base de datos. Igualmente, les informamos que cada vez que realicen un pedido a través del Portal, se generará una nueva solicitud de autorización.

Una vez el usuario ingrese al Portal y se registre, puede ver las diferentes opciones de nuestro menú, ofertas, promociones, etc. Cuando ha decidido lo que quiere pedir, debe aceptar los Términos y Condiciones y proceder a efectuar su pedido. Todas las órdenes que se realizan a través del Portal son estudiadas para asegurar la disponibilidad, capacidad de entrega, y aceptación por parte nuestra. Cuando ingresa la orden al Portal, se envía al usuario una notificación en donde se confirma la recepción del pedido, el cual se produce de forma automática con los detalles de la orden. A partir del momento de la recepción de dicho mensaje, el usuario tiene un plazo de cinco (5) minutos para informar si los detalles de la orden no son correctos y/o si quiere cancelar la orden. Tan pronto se envía el mensaje de confirmación, el usuario recibirá una notificación en la cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega.

Los tiempos de entrega son exclusivamente un estimado y el usuario, al hacer su pedido, afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad de entrega de algunos establecimientos de comercio, pueden ser limitantes para asegurar la hora de entrega. En todos los casos, MÍSTER POLLO, centrarán todos sus esfuerzos para respetar los tiempos de entrega. Un pedido no deberá tardar más de dos (2) horas, tiempo tras el cual el pedido puede ser cancelado sin incurrir en gasto o consecuencia alguna por parte del usuario. Igualmente, Míster Pollo hará su mejor esfuerzo para que éste reciba una compensación por parte de la Compañía, dependiendo del caso concreto. Durante el tiempo que transcurra entre la confirmación del pedido y la efectiva entrega del mismo, el usuario podrá comunicarse en cualquier momento con nuestras operadoras a través de los siguientes canales de contacto: a) botones en App/Web con el nombre "Ayuda en línea" que se encuentran habilitados 24 horas al día, a través de este flujo de contacto el usuario encontrará respuestas a sus solicitudes y también podrá contactar con agentes de atención al usuario vía chat o correo electrónico según sea el caso, b) a los correos electrónicos ventas@Misterpollo.co para consultas generales o específicamente relacionadas con pagos online c) línea de atención telefónica 7374100. A través de estos canales de contacto el usuario podrá hacer preguntas, presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones entre otros, casos en los cuales siempre recibirá una respuesta en el menor tiempo posible, o en su defecto, dentro de los 15 días hábiles que la Ley 1480 de 2011 establece para el efecto.

Es importante aclarar que todo usuario se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe la notificación de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no

habrá motivo alguno por el cual el usuario pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Una vez se haya realizado el pedido, el usuario recibirá un correo o notificación mediante el cual se le solicitará que califique el servicio y proporcione cualquier comentario adicional que considere pertinente. Todos los comentarios y calificaciones son revisados por el personal de Míster Pollo y son debidamente registrados en el historial de cada usuario.

En caso de que el pedido sea rechazado, el usuario será notificado informando el motivo del rechazo. Cuando el pedido es rechazado, será cancelado por alguna de las siguientes razones las cuales les serán debidamente informadas:

- El establecimiento de comercio está cerrado.
- El producto no está disponible.
- Los datos del usuario son incorrectos o están incompletos.
- Fuera de cobertura del establecimiento de comercio.
- Cancelado por petición del usuario.
- No fue posible comunicarse con el usuario.
- No cubre el costo mínimo del domicilio.
- El establecimiento de comercio tiene inconvenientes en el momento.
- Repetido / Prueba.
- Broma.
- Otros.

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

DOMICILIARIOS

El domicilio del pedido se realizará a través de domiciliarios, quienes podrán ser a) contratados directa o indirectamente por la empresa, o podrán ser personas contratadas de manera independiente para prestar este servicio específico. Siempre se buscará que los domiciliarios contratados por Míster Pollo, sean personal idóneo y debidamente capacitado, que se encargará de realizar los domicilios en los sitios de entrega informados; los domiciliarios están facultados por la legislación colombiana para exigir al usuario exhibir su documento de identidad en los casos en los que el domicilio implique la entrega de productos tales como bebidas alcohólicas o cigarrillos y demás productos que la ley especifique que deban adelantarse tales gestiones.

PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El precio de los productos será informado en el Portal antes de que la transacción sea aceptada por el usuario. Dicho precio incluirá todos los posibles recargos por impuestos, domicilio, costos adicionales, entre otros posibles, que sean aplicables a cada transacción. El precio estará debidamente discriminado entre el valor total del producto y el costo del domicilio. En caso de que se presente una variación de precios frente al publicado en el Portal, el usuario será contactado previo al despacho de su orden para que dé su consentimiento acerca del aumento en el precio. Así mismo le serán expuestos los motivos del aumento. En caso de que el usuario no sea contactado, y que por ello no medie su consentimiento, y el producto llegue a su destino, el usuario únicamente deberá asumir el costo que fue consentido en la transacción inicial. En caso de que el precio final sea menor al consentido por el usuario, Se le informará a este una vez el producto sea entregado, dado que dicha situación en ninguna circunstancia supondría una lesividad o desmejora de sus derechos.

Es responsabilidad del usuario la aceptación de los bienes o servicios que se le entregan en el domicilio y asegurarse que estos correspondan a los productos solicitados y que todo lo recibido está conforme a lo adquirido en el Portal. Si el usuario rechaza el pedido una vez haya sido confirmado por el Portal y en ese sentido no se reciban correcciones, toda la responsabilidad recaerá sobre el usuario y éste deberá hacerse cargo de todos los costos que generó su error en la transacción.

MEDIOS DE PAGO

Los usuarios deberán pagar al momento de completar su pedido a través de la aplicación, haciendo uso directo de la pasarela de pagos de Mercado pago. Para el efecto, los usuarios deberán ingresar una (1) sola vez la información de su tarjeta de crédito, la cual quedará guardada automáticamente en los servidores de dicha entidad. La entidad bancaria de cada usuario podrá realizar seguimientos de la transferencia para asegurar el proceso, y en todo caso, el manejo y medidas de seguridad de la información personal de los usuarios serán de responsabilidad de MÍSTER POLLO y de Mercado pago, de acuerdo con lo establecido en la ley. El usuario podrá solicitar a MÍSTER POLLO, de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos Personales, que sea revocada su autorización relativa al uso de la información de su tarjeta de crédito.

Se aclara que el Portal realiza el débito de la cuenta bancaria y/o tarjeta de crédito del Usuario antes de que el pedido sea aprobado y/o confirmado. En caso de rechazo o cancelación del pedido, el valor de la compra debitada se abonará a título de bono a la cuenta registrada por el Usuario en el PortalMíster Pollo. El Bono será acreditado a la cuenta del Usuario, en lo posible a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de rechazo del pedido. Se procederá de igual manera en aquellos casos en donde el usuario no reciba el producto de conformidad. El sistema de devoluciones a través de Bonos, se hace con el fin de evitarle demoras al usuario, debido a que los reembolsos dependen en su mayoría del instrumento de pago del usuario y los trámites internos de las entidades financieras emisoras de estos, que normalmente toman mucho tiempo y frente a los cuales Míster Pollo no tiene injerencia. Lo

anterior, sin perjuicio de que el usuario pueda solicitar que el reembolso de lo pagado se haga directamente a la tarjeta de crédito, o a una cuenta bancaria que este indique o a través de cualquier otro medio que garantice su total complacencia, reembolso que se hará dentro de los 30 días siguientes a aquel en que haya sido elevada la solicitud, de conformidad con el término que la ley prevé para el efecto.

No obstante lo anterior, Míster Pollo se reserva el derecho a analizar cada caso para determinar si el motivo de rechazo o cancelación: a) obedece a un hecho imputable al Usuario; y b) da derecho a que el Bono sea acreditado a la cuenta creada por el Usuario en el Portal. Míster Pollo velará porque los medios de pago habilitados estén sujetos al cumplimiento de estándares de seguridad en ventas con tarjetas de crédito. Míster Pollo se reserva el derecho de actualizar, adicionar y/o sustituir estos medios de pago en cualquier momento a su entera discreción.

En caso de ser necesario, Míster Pollo podrá contactar al usuario y requerir información adicional, incluyendo teléfono, monto de la transacción, número de identificación, entre otros, para la verificación y validación de los datos personales. Lo anterior, con el fin de aumentar los estándares de seguridad, y para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad del tarjetahabiente.

Adicionalmente, podrán ser rechazadas las transacciones online, cuando la validación y aceptación del pago no sea confirmada por Míster Pollo o cuando la entidad bancaria del usuario o el medio de pago así lo determinen. Míster Pollo no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria/financiera que emita los instrumentos de pago, ni por los permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet. Los usuarios deben notificar oportunamente a sus entidades bancarias sobre la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito y/o débito, así como sobre cualquier riesgo relacionado con las herramientas utilizadas para realizar transacciones como, pero sin limitarse a las claves personales, con el fin de que éstos sean inhabilitados.

Es obligación de los usuarios suministrar información verídica sobre las tarjetas utilizadas en el Portal de Míster Pollo y garantizar que quien las utiliza es el legítimo titular. Míster Pollo emplea las medidas de seguridad y validación adecuadas para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad, o el de ilegalidad de una transacción. MÍSTER POLLO no será responsable por los daños y/o perjuicios que terceras personas no autorizadas puedan ocasionar al realizar transacciones a través del Portal en situaciones tales como, cuando quien registra el pago en el Portal no coincide con el titular de la tarjeta utilizada. Ante un error o rechazo de las transacciones en línea, MÍSTER POLLO le informará al usuario lo más pronto posible sobre lo sucedido a través del sitio web, vía telefónica o por correo electrónico para que este proceda de nuevo con el pago, cancele el pedido, o si lo prefiere, realice el pago de manera presencial. En caso tal que el error consista en un cobro mayor al precio del producto solicitado, el valor de la compra debitado al Usuario se abonará a título de bono a la cuenta registrada por el Usuario en el Portal. El Bono será acreditado a la cuenta del Usuario dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha del pago. Esto, sin perjuicio de que el usuario pueda optar por el medio de reembolso que prefiera.

REGLAS DE SEGURIDAD

Los usuarios no pueden usar el Portal con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material a) en violación de cualquier ley aplicable o regulación, b) de forma que se infrinjan las leyes sobre derecho de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros de manera que viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros, o c) 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 servicio.

Los usuarios se les está prohibido violar la seguridad del Portal. Específicamente los usuarios no podrán a) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho usuario o acceder a servidores o cuentas a los cuales el usuario no está autorizado a acceder, b) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, c) intentar interferir con los servicios prestados a un usuario, servidor o red, incluyendo el envío de virus a través del Portal o sobre carga de tráfico para denegación del servicio, d) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales. La Compañía investigará la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a lo anterior y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los usuarios que estén envueltos en tales violaciones, e) suplantar la identidad de otros usuarios o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole, f) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa, g) En ninguna circunstancia se tolerará la acción de hacer pedidos falsos -también conocida como pegas o bromas- actuar que será denunciado y estará sujeto a las prosecuciones legales aplicables.

INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un usuario se registre en el Portal de Míster Pollo, se le solicitará que suministre a la Compañía cierta información, incluyendo nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento y una dirección válida de correo electrónico. En adición a los Términos y Condiciones que puedan ser previstos en otras Políticas como las de Privacidad en el Portal, 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 usuario.

La Compañía no revelará a terceras personas, distintas al establecimiento de comercio al cual se le está haciendo el pedido, 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 Portal de Contacto, 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 el Portal no puede verificar la información suministrada por los usuarios, en particular, la veracidad y actualidad de esta, es obligación de cada usuario suministrar información veraz, completa, verificable, y será responsabilidad de cada usuario, de manera exclusiva, las consecuencias jurídicas o extrajurídicas que se puedan generar con ocasión a la información suministrada. MÍSTER POLLO se libera de toda responsabilidad por daños y/o perjuicios a cargo de un usuario que infrinja esta obligación. MÍSTER POLLO se reserva el derecho de expulsar a los usuarios o de prohibir su acceso futuro al Portal por violación de estos Términos y Condiciones o de la ley aplicable.

Toda información que sea suministrada por usuarios será guardada en un servidor externo y un backup en el sistema de la Compañía, salvo la información de la tarjeta de crédito/débito, que será guardada por la entidad Credibanco. Esta se guardará conforme a las leyes de tratamiento y protección de datos vigentes, ninguna persona natural o jurídica tendrá acceso a esta información, distinta al personal autorizado y designado por MÍSTER POLLO, 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.

La Compañía utilizará todos los medios posibles para velar por la seguridad de la información. Cada usuario es responsable por sus propias comunicaciones e información y por las consecuencias de incluir o colocar dicha información o comunicaciones en el Portal.

TERMINACIÓN

MÍSTER POLLO se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de borrar toda la información que se haya incluido en el Portal y de terminar inmediatamente su registro y acceso a este o a determinados servicios, ante el incumplimiento de estos Términos y Condiciones por parte de los usuarios o ante la imposibilidad de verificar o autenticar cualquier información que estos hayan presentado en el registro para acceder al Portal. Sin perjuicio de conservar determinada información para efectos estadísticos y sin que ello implique bajo ningún entendido la preservación de datos personales, ya que se garantizará que tal información se conservará en términos de absoluto anonimato.

PUBLICIDAD

MÍSTER POLLO cuenta con un sistema de publicidad a través del cual se hace llegar a los usuarios banners, correos electrónicos y/u otros medios de que dispone el Portal. La Compañía será responsable en los términos que la ley prevé por toda publicidad emitida o que se encuentre en el Portal. Sin embargo, los links o vínculos que dirigen a otros sitios web de propiedad de terceras personas, se suministran para su conveniencia únicamente y la Compañía no respalda, recomienda o asume responsabilidad alguna sobre el contenido de estos, siendo responsable únicamente frente a la publicidad que proporcione de sus establecimientos de comercio y proporcione de manera directa a los usuarios. Los usuarios acceden a través de los links o vínculos a los sitios web de terceras personas, bajo su propio riesgo.

PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen a través del Portal estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezcan, de manera anticipada por MÍSTER POLLO. Bajo ningún motivo esto implica que la Compañía está obligada a realizar algún tipo de sorteo, pues simplemente regula una situación con anterioridad, en caso de que MÍSTER POLLO de manera voluntaria, decida llevar a cabo tales actividades. En caso de que se realice alguna de las mencionadas actividades será requisito mínimo para acceder a tales oportunidades o beneficios comerciales, que el Usuario se encuentre debidamente registrado en el Portal. Los Términos y Condiciones de promociones, incentivos y/o actividades especiales con una vigencia limitada se publicarán en la Web de Domicilios, Redes Sociales, medios de comunicación y publicitarios, entre otros, y se entienden como parte de estos Términos y Condiciones.

INFORMACIÓN ADICIONAL

La Compañía no garantiza que el Portal opere libre de errores o que su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. Si el uso del Portal o del material resulta en la necesidad de solicitar servicio de reparación o mantenimiento a sus equipos o información o de reemplazar sus equipos o información, sin perjuicios de que MÍSTER POLLO dispondrá de sus mejores esfuerzos para evitar este tipo de situaciones, MÍSTER POLLO no es responsable por los costos que ello implique. el Portal y el material se ponen a disposición de los usuarios en el estado en que se encuentren. No se 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 Portal, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de usarlos.

RETRACTO

Conforme a la normatividad actual, los usuarios de este Portal no tienen derecho al retracto contemplado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, por la naturaleza del servicio que se presta, dado que se trata de operaciones que empiezan a ejecutarse en cuanto el usuario da su confirmación, los bienes que se comercializan deben consumirse en su mayoría inmediatamente se confirma su compra, corresponde en su mayoría a la adquisición de bienes perecederos (alimentos), los bienes y/o servicios son suministrados/fabricados especialmente para el usuario que los pide, bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos o caducan con rapidez así como también resultan ser bienes de uso personal. Lo anterior sin perjuicio de que tal derecho pueda ser ejercido ante los establecimientos de comercio, que en su calidad de proveedores y productores serán los indicados para garantizar tal derecho de ser precedente.

REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, MÍSTER POLLO está en la obligación de reversar los pagos que solicite el usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el usuario deberá presentar queja ante MÍSTER POLLO y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. El usuario cuenta se notificará al correo electrónico ventas@Místerpollo.co, sin perjuicio de que también podrá solicitar la reversión de pagos a través de los mismos canales dispuestos de manera general para peticiones, quejas y reclamos descritos anteriormente. La petición de reversión que se haga ante MÍSTER POLLO debe contener como mínimo: a) la manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, b) la indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el párrafo precedente, c) el valor por el que se solicita la reversión y la d) la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en contra de MÍSTER POLLO, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 existe la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones de acuerdo a lo previsto en del Decreto 1074 de 2015. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta de MÍSTER POLLO. En estos casos, MÍSTER POLLO deberá reembolsar directamente al usuario del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al usuario.

GARANTÍA

Si los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias y necesarias, el usuario podrá solicitar el cambio de estos, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello, para lo cual MÍSTER POLLO decidirá la procedencia o no de ésta en su calidad de productor y único responsable respecto de las características objetivas ofertadas. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos.