TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Esta Web y aplicación gratuita pertenecen a la Empresa NARWHAL POD INC S.EP. (en adelante LA EMPRESA) y su acceso y utilización está sujeta a la aceptación y cumplimiento de los términos y condiciones que se exponen a continuación:

1. RESPONSABILIDAD

LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar en forma unilateral, sin mediar previo aviso, ni comunicación al USUARIO y/o VISITANTE, estos Términos y Condiciones, el diseño, la presentación o su configuración, los servicios ofrecidos, los requisitos de registro o de utilización de la página web y aplicación gratuita, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna en favor del USUARIO y/o VISITANTE.

La utilización de los servicios y/o herramientas digitales, existentes en la página web y aplicación gratuita, requerirán del USUARIO y/o VISITANTE la aceptación de términos y condiciones que completan las previsiones contenidas en la presente en cuanto no se opongan a ellas.

LA EMPRESA no se responsabilizará por la existencia, actualización, veracidad, privacidad, funcionamiento, modificaciones, contenidos, ofertas y legalidad de los sitios de terceros vinculados a través del presente sitio web y su aplicación gratuita. LA EMPRESA no será responsable por las transacciones efectuadas entre el USUARIO y/o VISITANTE y los sitios con vínculos de la página web y su aplicación gratuita.

El USUARIO y/o VISITANTE no podrá, remover, eliminar, aumentar, añadir, ni de cualquier otra forma modificar total o parcialmente el Contenido. Tampoco podrá volcar términos o utilizar expresiones injuriosas, intimidatorias, calumniantes o contrarias a las buenas costumbres. No podrá transmitir información o material que pueda, concreta o eventualmente, violar derechos de un tercero o que contenga virus o cualquier otro componente dañino.

LA EMPRESA se reserva el derecho de extraer y editar en su totalidad o de manera fraccionada, cualquier mensaje o material suscripto o remitido por el USUARIO y/o VISITANTE. Así mismo, el USUARIO y/o VISITANTE garantiza a LA EMPRESA el permiso para la utilización de cualquier información, sugerencia, idea, dibujo o concepto vertido, con el propósito que LA EMPRESA la utilice para la obtención de información estadística que permita mejorar el servicio, sin ningún derecho de compensación en favor del USUARIO y/o VISITANTE.

El USUARIO y/o VISITANTE se obliga a usar los Sitios de conformidad con estos Términos y Condiciones, en forma diligente, correcta y lícita, y conforme con la moral y las buenas

costumbres. El USUARIO y/o VISITANTE responderá por los daños y perjuicios de toda naturaleza que LA EMPRESA pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones.

LA EMPRESA podrá suspender transitoriamente o finalizar la publicación de la página web y su aplicación gratuita sin aviso previo y en cualquier momento, sin que ello genere derecho a indemnización alguna en favor del USUARIO y/o VISITANTE.

El USUARIO y/o VISITANTE reconoce y acepta que el uso de esta página web y su aplicación gratuita es bajo su propio y exclusivo riesgo.

El USUARIO y/o VISITANTE reconoce y acepta que ni LA EMPRESA, ni los directores, empleados o representantes de cualquiera de ellos, es responsable por daños que surjan de o resulten del uso de esta página web y su aplicación gratuita, incluyendo cualquier error, omisión, interrupción, falla, eliminación de archivos o correos electrónicos (e-mails), defectos, virus, y/o demoras en la operación o transmisión y/o de cualquier otro tipo.

La página web y su aplicación gratuita pueden ser utilizadas por el USUARIO y/o VISITANTE en forma totalmente libre y gratuita.

2. SITIOS ENLAZADOS

A través de la presente página web y su aplicación gratuita se pone a su disposición dispositivos técnicos de enlace (tales como, entre otros, links, banners, botones), directorios y herramientas de búsqueda que les permiten acceder a páginas web y su aplicación gratuita pertenecientes a terceros (en adelante los “SITIOS ENLAZADOS”). La instalación de estos enlaces en las páginas de LA EMPRESA se limita a facilitar a los USUARIO y/o VISITANTE, la búsqueda y acceso, a la información disponible de los sitios enlazados en Internet, y no presupone que existe ninguna clase de vínculo o asociación entre LA EMPRESA, sus subsidiarias o afiliadas y los operadores de los sitios enlazados. LA EMPRESA no controla, ni hacen propios los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados. Por lo tanto, el USUARIO y/o VISITANTE, debe extremar la prudencia en la valoración y utilización de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

LA EMPRESA no garantiza ni asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que de cualquier naturaleza pueda causarse por:

a) El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de sitios enlazados.

b) El mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

c) Las obligaciones y ofertas existentes en los sitios enlazados.

2.1. CALIDAD

Mediante el uso de esta página web y su aplicación gratuita, el USUARIO y/o VISITANTE reconoce y acepta que LA EMPRESA no controla ni garantiza la ausencia de virus en el

contenido de los sitios enlazados, ni la ausencia de otros elementos que pudieran producir alteraciones en sus sistemas informáticos o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en los archivos informáticos del USUARIO.

2.2. PROPIEDAD INTELECTUAL

Mediante el uso de esta página web y su aplicación gratuita, el USUARIO y/o VISITANTE reconoce y acepta que LA EMPRESA queda excluida de cualquier responsabilidad que pudiera ser causada por el uso no autorizado de las marcas u otros derechos de propiedad intelectual de terceros o contenidos en los sitios enlazados.

De igual manera, las eventuales referencias que se hagan en esta página web y su aplicación gratuita o aplicación gratuita a cualquier producto, servicio, proceso, sitio enlazado, hipertexto o cualquier otra información en la que se utilicen marcas, signos distintivos o dominios, el nombre comercial o el nombre del fabricante, suministrador, etc., que sean titularidad de terceros, en ningún momento constituirán, ni implicarán respaldo o recomendación alguna por parte de LA EMPRESA. Y en ningún caso, LA EMPRESA se asignará propiedad ni responsabilidad sobre los mismos.

3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La utilización e ingreso a la presente página web o aplicación gratuita de LA EMPRESA, será considerado como aceptación de los términos de esta Política de Privacidad por parte del USUARIO y/o VISITANTE.

Los datos personales que el USUARIO y/o VISITANTE brinde libre y voluntariamente a LA EMPRESA, tales como nombres, correo electrónico, DNI, teléfono y/o número de legajo, y/o cualquier otro que voluntariamente suministre a LA EMPRESA cuando ello sea necesario para brindarle un servicio específico, son incluidos en archivos automatizados, procesados bajo normas de estricta confidencialidad y protección de datos.

El USUARIO y/o VISITANTE podrá brindar información con respecto a sus gustos, evaluaciones y preferencias. LA EMPRESA utilizará dicha información para elaborar publicidad y/o perfeccionar el servicio brindado.

No obstante lo anterior y en cumplimiento con las leyes aplicables, LA EMPRESA coopera con las autoridades gubernamentales nacionales, provinciales y municipales, e internacionales en cualquier investigación en relación con el contenido, ya sean personales o privadas, transmitidas a LA EMPRESA a través de estos Sitios.

4. TERMINACIÓN DEL ACCESO

LA EMPRESA podrá, en cualquier momento, terminar o suspender el acceso que el USUARIO y/o VISITANTE tenga a todo o parte de estos sitios, sin aviso previo, y sin que ello

genere derecho a reclamo o indemnización alguna. Ni la terminación o suspensión del acceso, ni cualquier acción o inacción del USUARIO y/o VISITANTE, terminará las disposiciones de estos Términos y Condiciones, los que permanecerán en plena fuerza y vigor de forma indefinida, sujetas sólo a cualquier cambio que LA EMPRESA efectúe.

5. VIOLACIONES DEL SISTEMA O BASES DE DATOS

Es ilícita cualquier acción o uso de dispositivos, software, u otros instrumentos tendientes a interferir tanto en las actividades y operatoria de LA EMPRESA, así como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de LA EMPRESA. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derechos de propiedad intelectual, seguridad de los sistemas, y/o a las prohibiciones estipuladas en este documento harán pasible a su responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo.

6. JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Panamá. EL USUARIO y/o VISITANTE conviene en que cualquier acción o procedimiento legal entre LA EMPRESA y ellos, por cualquier propósito respecto a estos Términos y Condiciones, se entablarán exclusivamente en los Tribunales Ordinarios y Civiles de la provincia de Panamá.

Mediante el presente Ud. deja constancia que ha sido debidamente informado respecto de la finalidad para la cual han sido recabados sus datos personales y quiénes pueden ser sus destinatarios, como así también el derecho que le asiste a tener acceso a los mismos, como así a peticionar su rectificación y/o supresión, todo ello conforme a lo normado en las Leyes de la República de Panamá al 2020.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad establece los términos en que NARWHAL POD INC S.EP. usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar su sitio web y aplicación gratuita. Esta compañía por medio de su sitio web y aplicación gratuita, está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

1. Información que es recogida

Nuestro sitio web y aplicación gratuita, podrán recoger información personal por ejemplo:

Nombre y apellido, información de contacto como su dirección de correo electrónico y teléfono e información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación.

2. Uso de la información recogida

Nuestro sitio web y aplicación gratuita, emplean la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

NARWHAL POD INC S.EP a través de su página web y aplicación gratuita, está altamente comprometida para cumplir con el compromiso de mantener su información segura.

Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

3. Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras a una web o aplicación recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado dentro de este sitio.

Nuestro sitio web y aplicación gratuita, emplean las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, estás no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

4. Enlaces a Terceros

Este sitio web y en la aplicación gratuita, pudieran contener enlaces a otros sitios que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de click en estos enlaces y abandone nuestra página, ya no tenemos control sobre al sitio al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios terceros. Dichos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas.

5. Control de su información personal

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web y nuestra aplicación gratuita. Cada vez que se le solicite rellenar un formulario, como el de alta de usuario, puede marcar o desmarcar la opción de recibir información por correo electrónico. En caso de que haya marcado la opción de recibir nuestro boletín o publicidad usted puede cancelarla en cualquier momento.

Esta compañía no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con una orden judicial.

NARWHAL POD INC S.EP. Se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

POLÍTICA DE ENVÍO

Tenemos dos (2) tipos de entrega, pickup store (recogida en local) y delivery en zonas específicas con costo.

1. Pickup store

o Los centros de retiro son aquellos restaurantes anunciados en nuestra web y aplicación gratuita.
o Es posible que no todos los productos estén disponibles en los centros de retiro, esta opción podrá verse en el momento de seleccionar el tipo de entrega del producto o ser comunicado al cliente para ajustar su pedido.
o La modalidad de recogida en los resturantes no tiene ningún costo para el cliente
o Una vez solicitado el pedido, se le comunicará al cliente el tiempo en el que estará listo su pedido una vez sea realizada la compra. Este tiempo dependerá de la demanda en el restaurante.
o El cliente deberá presentar una identificación, nombre, apellido y número de orden para retirar la orden.
o El cliente, debe verificar el contenido y estado de los productos en el momento de la entrega. Una vez aceptada la misma, queda de manifiesto su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la identidad e integridad de los productos recibidos.

2. Delivery en zonas específicas

o Contamos Con delivery en ciudad de Panamá en ciertas zonas (ver mapas de zonas de entrega), y tienen un costo inicial de 3,50$ (ver mapa de zonas de entrega)
o No generamos despachos a provincias donde no tengamos resturantes activos.
o Contamos con 2 proveedores para entrega de nuestros productos, con los cuales NARWHAL POD INC S.EP. se reserva el derecho de utilizar dependiendo de la conveniencia, lugar, tiempo y dimensiones de la mercancía (Deliverys Nelson y ASAP).

3. Entrega con costo

o Dependiendo del servicio de entrega y de las zonas a entregar (ver mapa de zonas de entrega), nuestras entregas tienen un costo de 3.50 $$, que dependen de la distancia que deba recorrer el despachador. o NARWHAL POD INC S.EP. se reserva el derecho de agregar o eliminar zonas que por
alguna u otra manera afecten los tiempos de entrega y calidad de sus productos y servicios.

4. Nuestro rango promedio de entrega de pedidos en las zonas establecidas podría demorar entre 40 minutos y 1 hora y media, sin embargo no estamos exentos de las inclemencias del tiempo, problemas o desperfectos mecánicos de nuestros proveedores de entrega, tráfico, cierres de calle o cualquier otra eventualidad que escape de nuestro control.

5. Debido a la gran demanda, no aseguramos horas exactas en la entrega. Nuestros proveedores, luego de recibir el pedido, contactarán al cliente para posteriormente coordinar su entrega en un período de tiempo establecido.

6. Si existiera algún cambio de horas o días de parte del cliente en función a la entrega de los productos, dicha modificación podrá ser objeto de un sobrecargo por gastos administrativos.

7. Para cambios de domicilio o tiempo de entrega deberá comunicarse con nuestro personal de atención al cliente, con sus datos de compra. Esta modificación podrá o no generar costos adicionales de transporte.

8. NARWHAL POD INC S.EP. se reserva el derecho de realizar entregas en algunos destinos por motivos de seguridad de nuestros Colaboradores o de nuestro equipo rodante.

9. NARWHAL POD INC S.EP. se reserva el derecho de realizar entregas en algunos destinos alejados de nuestro Centro de Distribución o Sucursales.

10. El horario de entrega de domingo a viernes y será acorde al horario correspondiente de NARWHAL POD INC S.EP..

11. Cuando el cliente ocasiona una segunda entrega por no estar presente para recibir su mercancía, dicha entrega generará nuevos cargos de envío que serán cancelados por parte del cliente.

12. La entrega será realizada hasta el punto donde tengamos acceso. Es responsabilidad del cliente despejar el lugar en donde ha de colocarse los productos a recibir. La empresa NO es responsable por daños que puedan ocurrir en el área de entrega cuando existan obstáculos que impidan la circulación y acceso del personal de nuestros proveedores de despacho.

13. La entrega se realizará única y exclusivamente en la dirección colocada por el cliente en su pedido, no se aceptarán cambios de dirección.

14. NARWHAL POD INC S.EP. y sus proveedores de entrega NO se hacen responsables por objetos de valor que se encuentren en el área de acceso donde se vaya a entregar la mercancía.

15. El cliente deberá verificar el contenido y estado de la mercancía en el momento de la entrega. Una vez aceptada la misma queda de manifiesto su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la identidad e integridad de la mercancía solicitada y recibida.

16. Si usted al momento de recibir la mercancía encuentra errores o defectos en el artículo, no debe recibir la misma y se deberá comunicar inmediatamente con NARWHAL POD INC S.EP. para realizar el reclamo pertinente.

17. Para cualquier consulta y/o seguimiento de su compra o entrega puede comunicarse a la línea de Atención al (507) 6178-9146.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Todos nuestros productos cuentan con garantía contra defectos de producción.

Para solicitar la garantía se tendrá que comunicar al (507)6178-9146 en el mismo momento de recepción de su pedido.

La garantía solo aplicará para el cliente original.

Una vez recibido el reclamo se hará la evaluación para el reemplazo del producto o para el reembolso del importe.

POLÍTICA DE VENTA

Al registrarte como usuario o cliente y comprar nuestros productos, estarás bajo la aplicación de la política de nuestro aviso de privacidad.

Para pedidos, el tiempo de entrega es aproximado ya que depende de la demanda y logística de los repartidores, por lo que la empresa se desvincula de un posible retraso.

El tiempo promedio de entrega será de 45 minutos a 1 hora y podrá variar según la demanda y logística de los repartidores.

DEVOLUCIONES y REEMBOLSOS

Se podrán hacer devoluciones/reemplazo de pedidos y reembolsos de dinero totales o parciales cubiertas por NARWHAL POD INC S.EP. siempre y cuando:

El pedido no sea lo solicitado por el cliente y sea comprobable.

o El pedido llegue en mal estado (envases abiertos o rotos).
o Los productos incluidos dentro de cada pedido se encuentren en mal estado o en estado de descomposición.

o Pedido extraviado o dañado por la empresa de despacho correspondiente a NARWHAL POD INC S.EP..
o Problemas referentes a doble cobro en las plataformas de pago online correspondiente a NARWHAL POD INC S.EP..

Para estos casos debe generar su reclamo llamando al (507)6178-9146, inmediatamente se reciba el pedido, entregando los siguientes datos:

o Nombre, apellido, mail y contacto del cliente
o Restaurante al cual solicitó el pedido
o Número de orden (en el caso de compras online)
o Pedido total o parcial de lo que requiera reembolso
o Explicación del problema en su pedido

Si el análisis de su caso requiere un reembolso, esta se realizará en un período no mayor a 48 horas, de las siguientes maneras:

o Transferencia a su cuenta bancaria
o Reembolso al método de pago utilizado para esta compra
o Cambio de la orden
o Puntos abonados a su plan de fidelidad (en caso de estar registrado en nuestro plan de fidelidad)

Si el análisis de su caso requiere un reemplazo, esta se realizará al momento y la entrega dependerá según la demanda, logística y disponibilidad de los repartidores.

No son consideradas devoluciones de pedidos y por ende no aplican a reembolso de dinero en los siguientes casos:

o Pedidos mal ordenados por parte del cliente.
o Llegada tarde del despacho por cambio de direcciones de último momento.
o Llegada tarde del despacho por inconsistencia en la dirección por parte del cliente
o Devolución de delivery por demora en la recepción del pedido (el despachador esperará un máximo de 10 minutos en el lugar de entrega)