TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Esta Web y aplicación gratuita pertenecen a la Mendo Coffee Company (en adelante Mendo Coffee Company) y su acceso y utilización está sujeta a la aceptación y cumplimiento de los términos y condiciones que se exponen a continuación:

RESPONSABILIDAD

Mendo Coffee Company se reserva el derecho de modificar de manera unilateral, sin mediar previo aviso, ni comunicación al Cliente, estos Términos y Condiciones, el diseño, la presentación o su configuración, los servicios ofrecidos, los requisitos de registro o de utilización del sitio web y aplicación, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna en favor del Cliente.

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

Mendo Coffee Company no se responsabilizará por la existencia, actualización, veracidad, privacidad, funcionamiento, modificaciones, contenidos, ofertas y legalidad de los Sitios Enlazados a través del presente sitio web y su aplicación. Mendo Coffee Company no será responsable por las transacciones efectuadas entre el Cliente y los Sitios Enlazados.

El Cliente 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.

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

El Cliente 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 Cliente responderá por los daños y perjuicios de toda naturaleza que Mendo Coffee Company pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones.

Mendo Coffee Company podrá suspender transitoriamente o finalizar la publicación del sitio web y su aplicación sin aviso previo y en cualquier momento, sin que ello genere derecho a indemnización alguna en favor del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que el uso de este sitio web y su aplicación es bajo su propio y exclusivo riesgo.

El Cliente reconoce y acepta que ni Mendo Coffee Company, ni los directores, empleados o representantes de cualquiera de ellos, es responsable por daños que surjan de o resulten del uso de este sitio web y su aplicación, 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 decualquier otro tipo.

El sitio web y su aplicación pueden ser utilizados por el Cliente de forma totalmente libre y gratuita.

2. SITIOS ENLAZADOS

A través de la presente sitio web y su aplicación, 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 pertenecientes a terceros (en adelante los "Sitios Enlazados"). La instalación de estos enlaces en las páginas de Mendo Coffee Company se limita a facilitar a los Clientes, 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 Mendo Coffee Company, sus subsidiarias o afiliadas y los operadores de los sitios enlazados. Mendo Coffee Company 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 Cliente, 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.

Mendo Coffee Company 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 este sitio web y su aplicación, el Cliente reconoce y acepta que Mendo Coffee Company 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 Cliente.

2.2. PROPIEDAD INTELECTUAL

Mediante el uso de esta página web y su aplicación, el USUARIO y/o VISITANTE reconoce y acepta que Mendo Coffee Company 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 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 Mendo Coffee Company. Y en ningún caso, Mendo Coffee Company se asignará propiedad ni responsabilidad sobre los mismos.

3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La utilización e ingreso a la presente página web o aplicación de Mendo Coffee Company, 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 Mendo Coffee Company, tales como nombres, correo electrónico, DNI, teléfono y/o número de legajo, y/o cualquier otro que voluntariamente suministre a Mendo Coffee Company 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. Mendo Coffee Company utilizará dicha información para elaborar publicidad y/o perfeccionar el servicio brindado.

No obstante lo anterior y en cumplimiento con las leyes aplicables, Mendo Coffee Company 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 Mendo Coffee Company a través de estos Sitios.

4. TERMINACIÓN DEL ACCESO

Mendo Coffee Company 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 Mendo Coffee Company 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 Mendo Coffee Company, así como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de Mendo Coffee Company. 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 Mendo Coffee Company 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 Mendo Coffee Company usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar su sitio web y aplicación gratuita. Mendo Coffee Company, a través 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 de 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.

Mendo Coffee Company, 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 visitas a una web o aplicación recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las webs 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 los 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 clic 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. Mendo Coffee Company 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. Mendo Coffee Company se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

POLÍTICA DE ENVÍO

Ofrecemos dos (2) tipos de entrega: pickup store (recogida en restaurantes) y delivery en zonas específicas, el cual puede ser gratis en los casos que aplique o tener un costo.

1. Pickup store

- Los puntos de recogida son los restaurantes que se indican en nuestra web y aplicación gratuita.
- No todos los productos pueden estar disponibles para recogida. Esta información se puede verificar al seleccionar la modalidad de entrega durante la compra.
- No hay ningún costo adicional para la recogida en el restaurante.

- Tras hacer su pedido, le informaremos el tiempo estimado de preparación.
- Para recoger el pedido, se deberá presentar una identificación y el número de pedido.
- Al momento de la recogida, es responsabilidad del cliente verificar el contenido y estado de los productos. No se aceptarán reclamaciones posteriores.

2. Delivery en zonas específicas

- Ofrecemos delivery en la ciudad de Panamá en zonas específicas (consulte el mapa de zonas de entrega). Algunas entregas son gratuitas y otras tienen un costo de $3,50.
- No realizamos entregas en provincias donde no tengamos restaurantes.
- Utilizamos dos proveedores para nuestras entregas, y nos reservamos el derecho de seleccionar el proveedor dependiendo de la conveniencia, ubicación, tiempo y tamaño del pedido.

3. Entrega gratis

- La entrega gratis está disponible en ciertas zonas y para compras SUPERIORES a USD $50,00.
- Este monto se debe alcanzar después de aplicar descuentos y antes de añadir impuestos.
- Si una compra inicialmente supera los $50,01 pero un descuento la reduce a menos de $50,00, la entrega gratis no será aplicada.
- Asegúrese de proporcionar una dirección precisa para la entrega de su pedido.

4. Entrega con costo

- Dependiendo de la zona de entrega, algunas entregas tienen un costo de $3,50 en caso de estar fuera de la zona de entrega este puede acarrear un costo adicional por el envió..
- Nos reservamos el derecho de modificar las zonas de entrega para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.

5. El tiempo de entrega promedio varía de 40 minutos a 1 hora y media, pero puede verse afectado por factores fuera de nuestro control, como el clima o el tráfico.

6.No podemos garantizar la entrega a una hora exacta debido a la alta demanda. Nuestros proveedores coordinarán la entrega en un período de tiempo conveniente tras recibir su pedido.

7. Cualquier cambio en el horario o fecha de entrega solicitado por el cliente puede incurrir en cargos adicionales.

8. Para cambios de dirección o tiempo de entrega, por favor póngase en contacto con nuestro servicio al cliente.

9. Nos reservamos el derecho de limitar las entregas en algunas zonas por razones de seguridad.

10. No realizamos entregas en zonas muy alejadas de nuestro centro de distribución o sucursales.

11. El horario de entrega es acorde al horario de nuestros restaurantes.

12. Si el cliente no está presente para recibir su pedido y se necesita una segunda entrega, esta generará cargos adicionales que deberán ser asumidos por el cliente.

13. La entrega se realizará hasta donde tengamos acceso. Es responsabilidad del cliente asegurar que el lugar de entrega esté libre de obstáculos. No somos responsables por daños causados en el área de entrega debido a obstáculos que impidan el acceso.

14. La entrega se realizará en la dirección especificada por el cliente en su pedido. No se aceptarán cambios de dirección una vez el pedido haya sido realizado.

15. Ni Mendo Coffee Company ni sus proveedores de entrega se hacen responsables por objetos de valor que se encuentren en el área de entrega.

16. Es responsabilidad del cliente verificar el contenido y estado de la mercancía en el momento de la entrega. Una vez aceptada la entrega, no se aceptarán reclamaciones posteriores.

17. Si encuentra errores o defectos en el producto al momento de la entrega, no deberá aceptarlo y deberá comunicarse de inmediato con Mendo Coffee Company para presentar el reclamo correspondiente.

18. Para cualquier consulta o seguimiento de su compra o entrega, puede comunicarse a la dirección de correo electrónico: orders1@mendo.coffee.

Esta política puede estar sujeta a cambios en cualquier momento, por lo que recomendamos a nuestros clientes verificarla regularmente. Su uso continuado de nuestros servicios implica la aceptación de cualquier cambio en esta política de envío.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Todos nuestros productos tienen garantía contra defectos de fabricación. Para hacer uso de la garantía, deberá comunicarse con nosotros al correo electrónico: orders1@mendo.coffee en el momento en que reciba su pedido. Esta garantía solo se aplica al cliente original. Una vez que se reciba su reclamo, se procederá a la evaluación del caso para determinar si se procederá a reemplazar el producto o a reembolsar el monto pagado.

POLÍTICA DE VENTA

Al registrarse como usuario y comprar nuestros productos, usted estará sujeto a nuestra política de privacidad. El tiempo de entrega para los pedidos es aproximado, ya que depende de la demanda y la logística de los repartidores, por lo que la empresa no se hace responsable por posibles retrasos. El tiempo promedio de entrega es de 45 minutos a 1 hora, pero puede variar según la demanda y la logística de los repartidores.

Al menos que sea un producto por suscripción mensual los cuales son entregados en los primeros 8 días de cada mes.

DEVOLUCIONES y REEMBOLSOS

Se pueden realizar devoluciones, reemplazos de pedidos y reembolsos totales o parciales, siempre y cuando:

- El pedido no corresponda a lo solicitado por el cliente y esto sea verificable.
- El pedido llegue en mal estado (bolsa rota, envases abiertos o rotos).
- El pedido llegue fuera del rango de tiempo límite (más de 2 horas).
- Los productos incluidos en el pedido se encuentren en mal estado o en estado de descomposición.
- El pedido se extravíe o se dañe por parte de la empresa de despacho.
- El pedido sea dejado en garitas de edificios o barriadas sin el consentimiento del cliente.
- Existan problemas de doble cobro en las plataformas de pago en línea.

Para estos casos, debe hacer su reclamo escribiendo al correo electrónico: orders1@mendo.coffee inmediatamente después de recibir el pedido, proporcionando la siguiente información:

- Nombre, apellido y contacto del cliente.
- Restaurante donde se solicitó el pedido.
- Número de orden (en caso de compras en línea).
- Pedido total o parcial que requiere reembolso.
- Descripción del problema con el pedido.

Si el análisis de su caso resulta en un reembolso, este se realizará en un período no mayor a 48 horas, y podrá ser a través de:

- Efectivo, que puede retirar en la sucursal donde hizo el pedido.
- Transferencia a su cuenta bancaria.
- Reembolso al método de pago utilizado para la compra.
- Reemplazo del pedido.
- Puntos añadidos a su plan de fidelidad (en caso de estar registrado en nuestro plan de fidelidad).

Si el análisis de su caso resulta en un reemplazo, este se realizará en el momento y la entrega dependerá de la demanda, logística y disponibilidad de los repartidores.

No se considerarán devoluciones y, por ende, no aplicarán reembolsos en los siguientes casos:

- Pedidos incorrectos por parte del cliente.
- Retraso en la entrega debido a cambios de última hora en la dirección de entrega.
- Retraso en la entrega debido a inconsistencias en la dirección proporcionada por el cliente.
- Devolución del pedido debido a demora en la recepción del mismo (el repartidor esperará un máximo de 10 minutos en el lugar de entrega).

EXCEPCIONES DE ENTREGA DURANTE FERIADOS Y EVENTOS ESPECIALES

Durante los feriados, grandes eventos o circunstancias excepcionales, nuestras políticas de entrega y cancelación pueden variar. Nos reservamos el derecho de extender nuestros tiempos de entrega y limitar nuestras opciones de cancelación durante estos periodos. Los clientes serán notificados de estas excepciones en nuestra página web o aplicación.

POLÍTICA DE PRODUCTOS AGOTADOS

En caso de que un producto se agote después de realizar un pedido, nos reservamos el derecho de reemplazar el producto agotado por otro similar en términos de calidad y precio. Si no se puede proporcionar un reemplazo adecuado, el cliente será notificado y se le ofrecerá un reembolso completo o parcial.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Los clientes pueden cancelar su pedido sin costo adicional dentro de los primeros 5 minutos después de haber hecho la compra. Pasado este tiempo, no se podrán cancelar los pedidos y se deberá recibir la mercancía. En caso de problemas con la orden, se deberá proceder según las condiciones establecidas en nuestra política de devoluciones y reembolsos.

SERVICIO AL CLIENTE

Para consultas o seguimiento de su compra o entrega, puede comunicarse con nosotros a través del correo orders1@mendo.coffee. Recuerde tener a mano su nombre, apellido, número de pedido y detalles específicos sobre su consulta o problema para poder brindarle una asistencia más rápida y efectiva.

POLÍTICA DE QUEJAS

Valoramos mucho a nuestros clientes y siempre buscamos mejorar nuestros servicios. Si tienes alguna queja o sugerencia, te animamos a que nos lo hagas saber a través de nuestros canales de servicio al cliente. Haremos todo lo posible para abordar y resolver tu problema de manera oportuna.

POLÍTICA DE DESCUENTOS Y PROMOCIONES

Las ofertas, descuentos y promociones solo se aplican a los pedidos realizados a través de nuestra página web o aplicación, y están sujetos a disponibilidad. Nos reservamos el derecho de modificar, cancelar o rechazar cualquier oferta, descuento o promoción en cualquier momento sin previo aviso.

RESERVACIÓN DE DERECHOS

Mendo Coffee Company se reserva el derecho de modificar estas políticas sin previo aviso. Le recomendamos revisarlas periódicamente para estar al tanto de cualquier cambio. Al continuar utilizando nuestros servicios después de cualquier cambio en estas políticas, se considerará que ha aceptado dichos cambios.

Por último, recuerde que, al hacer uso de nuestros servicios, usted está de acuerdo con todas nuestras políticas y condiciones de servicio. Si tiene alguna pregunta o necesita más información sobre alguna de nuestras políticas, no dude en contactarnos.