



## Políticas de Entrega o Servicio

Estas Políticas son válidas para el sitio web **www.adomicilio.restaurantemiranchito.com** y se da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos o servicios el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación.

### 1. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Es condición indispensable que en el momento de la recepción de la mercancía se indique cualquiera incidencia que pueda haber en el estado de la misma o del embalaje y se comunique a **MI RANCHITO S.A.** por e-mail a **monica@pencas.com** y al **teléfono correspondiente a la sucursal de despacho** en un plazo máximo de **30 minutos** desde la recepción del paquete. Si el paquete presenta daños importantes con los cuales se cree que el producto pudiese haber sufrido daños o alteraciones deberá ser rechazado y se deberá notificar a **MI RANCHITO S.A.** de forma inmediata.

### 2. DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

El cliente dispondrá de un plazo de **30 minutos** a partir de la recepción del producto para enviar a **MI RANCHITO S.A.** cualquier reclamación en relación al producto suministrado. Después de ese plazo los productos serán considerados como conformes por el cliente. El reclamo deberá realizarse a través de **correo electrónico a [monica@pencas.com](mailto:monica@pencas.com) y al teléfono correspondiente a la sucursal de despacho.** **Mi Ranchito S.A.** no se hace responsable y se reserva el derecho de rechazar posibles devoluciones en caso de mercancía en mal estado por uso indebido o daños de transporte. En este caso el cliente correría con los gastos de delivery del motorizado.

Solo se aceptará devolución de producto en los siguientes casos:

1. a) La devolución de mercancía no defectuosa como norma **no se acepta**, en casos especiales como excepción se acepta la devolución pero siempre con la previa aprobación de **MI RANCHITO S.A.**

En estos casos de devolución no se aplicará un recargo por gastos de gestión y administración del valor de la mercancía. Tampoco habrá un mínimo para devoluciones, sin embargo se especifica que si el pedido está defectuoso se deberá realizar una solicitud a través de **correo electrónico a [monica@pencas.com](mailto:monica@pencas.com) y al teléfono correspondiente a la sucursal de despacho** para evaluar la situación y tomar una decisión.

### 3.- CONFIDENCIALIDAD

**MI RANCHITO S.A.** garantiza la seguridad de la información de sus clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros. Sus datos personales, serán tratados y quedarán incorporados en los archivos con el fin de dar el mejor servicio por parte del Restaurante. Sin embargo, la transmisión de información a través de internet no es completamente segura. A pesar de que adoptamos las medidas para proteger sus datos, no podemos garantizar la seguridad de los datos que transmita en el sitio web; toda transmisión se realizará a su propio riesgo. Una vez recibida la información, utilizaremos procedimientos estrictos y medidas de seguridad para tratar de evitar los accesos no autorizados.

### 4.- DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

Los precios están expresados en **Dolares (Balboas)**, de acuerdo al tipo de cambio referencial del día de la transacción. Así mismo podrán estar sujetos a cambio sin previo aviso.

**MI RANCHITO S.A.** asegura la disponibilidad de los productos y servicios que se muestran en el portal. De presentarse una situación, de falta de disponibilidad, **MI RANCHITO S.A.** informará oportunamente a sus clientes, mediante llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico sobre esta situación indicando las medidas alternativas como opción.

### 5.- PAGOS

El cliente se obliga a pagar / liquidar/ cancelar el pedido de compra realizado por el portal **NOMBRE DE LA EMPRESA** en su totalidad.

El tipo de pago es con tarjeta de crédito **INDICAR QUE TIPO DE TARJETAS DE CREDITO ACEPTA.**

### 6.- POLITICAS DEL PEDIDO

El cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio del destinatario. En caso el cliente no tenga la dirección completa, se podrá apoyar al cliente a buscar la dirección, siempre y cuando ésta sea un domicilio de negocio, empresa o lugares que, por su naturaleza comercial, de asistencia o gubernamental sean de interés público, debiendo para estos efectos el cliente proporcionar como mínimo el teléfono y correo electrónico y nombre del contacto.

**MI RANCHITO S.A.** se reserva el derecho de no entregar información o producto al cliente en caso éste haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

#### 7.- POLITICAS DE ENTREGA.

**MI RANCHITO S.A.** hace entregas en casi todo Panamá (capital) y Panamá Oeste. Dependerá la dirección exacta de entrega y la disponibilidad de los motorizados. Siempre estará la opción de RETIRO EN SUCURSAL para las sucursales que así lo tengan habilitado.

El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario para efectuar la entrega del producto solicitado. Cualquier error o falta de información al respecto, será de entera responsabilidad del cliente.

#### 8.- CANCELACIONES

Una vez enviado y procesado el Pedido de Compra, mediante nuestro portal, **MI RANCHITO S.A.**, los términos de cancelación son los siguientes:

Aceptaremos anulaciones de cualquier pedido siempre y cuando los productos no hayan iniciado su proceso de preparación, dando a entender que tampoco se podrá anular si el pedido ya fue facturado y en proceso de despacho o despachado.

En caso que el cliente hubiese realizado su pago en línea o ACH, y los productos no hayan sido preparados aún, el cliente podrá solicitar un certificado de consumo por el monto para su próxima compra. Casos de reembolso o devolución de dinero serán a criterio de **MI RANCHITO S.A.**

Para anular su pedido de compra o alguno de los artículos del mismo, el cliente deberá ponerse en contacto a través de los números telefónicos de la sucursal correspondiente.

#### 9.- LÍMITE Y RESPONSABILIDAD

Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas.

No nos hacemos responsables por compras hechas con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño o robadas; entendiéndose que la persona que realiza la compra está plenamente facultada para realizar la transacción y que, por lo tanto, no podemos negarnos a tramitarla. El realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas robadas se constituye un fraude el cual está penado por la legislación panameña.

Pago no reconocido por desacuerdos con el servicio o desconocimiento de la forma de cobro

Enviamos información vía correo electrónico a nuestros clientes respecto a nuestros proveedores del pago de tarjeta de crédito. Estamos afiliados a una Institución Financiera con altos estándares a nivel regional, lo cual nos provee del cobro con tarjetas de crédito, fungiendo como su única responsabilidad la de ser un agente de cobro seguro para nuestros clientes con el banco emisor de la tarjeta. Se le informa que en su estado de cuenta aparecerá el cobro de la compra bajo el nombre de **MI RANCHITO VILLA LUCRE**

No aceptamos bajo ninguna circunstancia, cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco, desconociendo con esto su compra, implica una sospecha de fraude potencial; por lo que, con la información del pedido, firma de recepción del pedido por parte del destinatario, se tendrán suficientes pruebas para sustentar el reclamo que se interponga. Será entonces de vital importancia que el cliente se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.

#### 10.- NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por nuestro Centro de Servicio al Cliente. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción del cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos, bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.