

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento tiene como objetivo describir los términos y condiciones que rigen el uso que cualquier persona le dé al aplicativo de “Al centro de la mesa” (en adelante El Sitio) operado por GOULA S. A. S., sociedad identificada con NIT 901.322.449-3, con domicilio principal en la KR 15 93 a 84 Edificio Business 93 Oficina 511, Bogotá, Colombia, y representada legalmente por el señor Matthieu Paul William Nussbaumer, identificado con cédula de extranjería No. 338247 (en adelante la Compañía), así como el acceso y registro en el mismo. La actividad principal del sitio consiste en que los clientes o consumidores de experiencias gastronómicas, ubicados en la República de Colombia (en adelante los usuarios) pueden hacer y/o programar sus experiencias de manera virtual para vivir y disfrutar la experiencia a la hora y lugar que elijan, de acuerdo con las condiciones que se detallarán a continuación. El Sitio se rige bajo las leyes de la República de Colombia.

### 1. REGISTRO

Todo usuario del sitio que desee hacer alguna compra por medio de este deberá crear una cuenta de registro en la cual tendrá que suministrar su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, así como aceptar los términos y condiciones del sitio y la autorización para el tratamiento de sus datos; los usuarios responderán por la veracidad de la información registrada. La Compañía se reserva el derecho de estudiar la solicitud de compra presentada por el usuario y tendrá la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de estos. En caso de encontrarse alguna inconsistencia en la información del usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, La Compañía podrá proceder a la terminación inmediata de la cuenta del usuario en cuestión, así como con la cancelación del servicio, si se ha hecho alguno. Para temas relacionados con reembolsos de pagos o reversiones se debe acudir al numeral 12 de este documento.

### 2. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago habilitados para la compra a través del sitio son Billetera virtual, código QR, Tarjetas Débito, y Tarjetas Crédito que se permitan en la pasarela de pagos autorizada.

El Sitio podrá habilitar una opción para que el usuario pueda almacenar una o varias tarjetas de crédito para facilitar el proceso de compra, toda la información suministrada será custodiada, almacenada y administrada por Wompi (Bancolombia) o quien se contrate para este fin, en una bodega de datos segura que cuenta con todos los protocolos de seguridad y certificaciones que

garantizan los datos de los Usuarios. En ningún caso el Sitio tiene acceso a la información almacenada. Wompi (Bancolombia) o quien se contrate para este fin dará cumplimiento a toda la normativa de tratamiento de esta información a nivel legal en Colombia.

El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados. Es importante tener presente que para hacer efectivo el pago, el usuario debe garantizar la disponibilidad del medio de pago elegido para el momento del servicio de la experiencia. El usuario, no podrá hacer la cancelación del servicio pasados 5 días hábiles de anticipación de la solicitud de este.

### **3. CONDICIONES DE PAGO**

El valor por pagar por cada servicio adquirido será el precio vigente en el sitio al momento de la compra. El usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos en el numeral 2 quiere usar para efectuar el pago de la compra. El sitio pone a disposición de los usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el sitio. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades por las referidas fallas.

Adicionalmente, el sitio pone también a disposición de los usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el sitio. En estos casos, el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

Una vez el pago realizado sea verificado por el sitio, si la compra efectuada y el pago cumplen con las condiciones, se procederá con la aceptación de la compra, pero el sitio, tendrá la facultad de rechazar una oferta, lo que podría pasar en el caso de que se agote la capacidad de la experiencia o casos similares, esto cuando se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a la Compañía, pero sin limitarse a esto; y por lo tanto sólo estará obligado a restituir al usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor pagado por la oferta de compra no aceptada o no prestada, esto únicamente en el caso de que se presentará una extralimitación o casos similares por fuerza mayor o caso fortuito ajenos a el sitio.

#### **4. SERVICIOS AUTORIZADOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS**

El sitio tendrá la facultad de limitar o cancelar los servicios requeridos por el usuario al momento de la solicitud de la orden, cuando el pedido no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de realizar la compra.

#### **5. FUNCIONAMIENTO GENERAL DE “EL SITIO”**

El sitio permite que el usuario reserve y pague su lugar para vivir una experiencia siempre y cuando se encuentre dentro de la zona de cobertura habilitada por la Compañía.

La disponibilidad está sujeta a la capacidad y habilitación otorgada por la Compañía para operar dentro del sistema de reservas del Sitio.

Una vez el usuario realice el pedido recibirá una notificación por parte de La Compañía, a la dirección de correo electrónica registrada en este sitio, (es necesario que el usuario autorice el tratamiento de sus datos personales para poder registrarse). En dicho correo electrónico, encontrará la confirmación de su experiencia con la hora y lugar seleccionado del servicio.

El Usuario deberá presentarse en el punto de servicio a la hora reservada para poder garantizar la correcta ejecución y calidad de la experiencia contratada a través del sitio.

#### **6. CONDICIONES DE LOS CUPONES PROMOCIONALES**

1. Deben usarse dentro de la vigencia del cupón para que sean efectivos, de lo contrario no tendrán validez; la fecha de vencimiento no es modificable.
2. El cupón se descontará al momento de hacer la compra y se debe cumplir con el proceso requerido para poder debitar.
3. Para hacer efectivo el cupón se debe cumplir con los requisitos que se especifican en el mismo.
4. Los cupones pueden ser utilizados una sola vez y en una sola compra.
5. Si hay devolución del pedido de una compra hecha utilizando un cupón, el monto de dinero a reembolsar o el crédito otorgado para usar en el sitio equivaldrá únicamente a lo pagado por El usuario, no se reconocerá el cupón y este no podrá ser utilizado nuevamente.
6. El sitio no será responsable por hurtos o extravíos de cupones.

#### **7. PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD**

Se entiende perfeccionado el contrato cuando el sitio acepta la oferta de compra presentada por el usuario.

## **8. CARGOS POR IMPUESTOS**

El usuario es responsable por el pago del impuesto a las ventas (**IVA**) y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta aceptada, los cuales serán recaudados por el sitio. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el usuario realice su oferta de compra en el sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar.

## **9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

Es responsabilidad del Usuario presentarse en el lugar, fecha y hora seleccionados para asegurar el correcto desarrollo de la experiencia. La experiencia se lleva a cabo en un espacio designado por la Compañía como estudio Goula al centro de la mesa, habilitado exclusivamente para este tipo de servicios.

El Usuario acepta que la Compañía pueda contactarlo a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos u otros medios, con el fin de garantizar una experiencia oportuna y de calidad.

El tiempo de espera para el inicio de la experiencia es de hasta 15 minutos, Si llegas con más de 15 minutos de retraso, es posible que no puedas participar, y no tendrás derecho a reembolso. Es importante que el Usuario verifique los detalles y condiciones de la experiencia antes de su inicio,

En caso de que el Usuario no se presente dentro de los primeros quince (15) minutos posteriores a la hora programada, la Compañía no garantiza la disponibilidad ni la calidad de la experiencia. La experiencia quedará disponible únicamente hasta el cierre del establecimiento, y si el Usuario no se presenta, la reserva se considerará realizada sin derecho a reembolso, siguiendo los lineamientos y operativos correspondientes.

La Compañía no será responsable por la pérdida o afectación de la experiencia una vez ésta haya sido prestada o el usuario no se haya presentado en el horario acordado. Para efectos de control, el usuario deberá verificar los detalles de la experiencia antes de su inicio, ya que no se aceptarán reclamaciones o solicitudes de devolución posteriormente.

En caso de que el Usuario desee añadir una nueva experiencia o servicio adicional no incluido en la reserva original, deberá realizar una nueva solicitud a través del sitio o, si está disponible en el lugar, seguir el procedimiento establecido por la compañía para nuevas solicitudes.

Cualquier persona que presente el correo de confirmación enviado por la Compañía será considerada autorizada para hacer uso de la experiencia. No se aceptarán confirmaciones enviadas por entidades bancarias u otros medios. Por ello, es responsabilidad exclusiva del usuario custodiar dicho correo electrónico, ya que su uso por parte de terceros exime a la Compañía de cualquier responsabilidad derivada del acceso indebido a la experiencia reservada.

## **10. NO APLICA EL DERECHO DE RETRACTO**

Teniendo en cuenta que los servicios que pueden ser adquiridos por los usuarios en el sitio son consumibles, percederos y que por su naturaleza no pueden ser devueltos, no les aplica el derecho de retracto. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en las excepciones del artículo 47 del Estatuto del Consumidor de Colombia.

## **11. RECLAMACIÓN POR INCONSISTENCIA EN EL SERVICIO**

Si el usuario presenta alguna inconformidad con el servicio entregado, no se realizará ningún tipo de garantía ni cambio de servicio en caso de encontrarse dentro de la situación indicada en la cláusula novena (9) de estos términos y condiciones. En caso de que el usuario al llegar al punto de servicio donde solicitó la experiencia a través del sitio, y cuando reciba el servicio pedido y proceda a verificarlo, cumpliendo así su obligación de revisar, se percate que existe algún inconveniente en el mismo, por no ser igual a lo publicado a través del sitio, este deberá hacer el reclamo de manera inmediata a la persona que le hizo el servicio, presentándole como prueba el correo de confirmación remitido por La Compañía. Lo anterior aplica para servicio. En caso de que el usuario no realice la revisión en el punto de la experiencia indicado para reclamar, ni verifique al momento de recibir el servicio que la experiencia vivida no coincide con la experiencia solicitada en el sitio, no se permitirá el reclamo. En caso de cualquier novedad podrá comunicarse con la línea de servicio al cliente a nivel nacional 320 900 8619 o escribiéndonos por WhatsApp dentro de los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

## **12. REVERSIÓN Y REEMBOLSO DEL PAGO**

El usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un servicio comprado si el producto adquirido por el usuario no fue prestado o no corresponde al solicitado. En caso de que el usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá iniciar una investigación y posterior sanción a el usuario por un inadecuado trato en la relación y por conductas que van en contravía de la buena fe en la relación entre La Compañía y el usuario. Para solicitar la reversión del pago, El Usuario deberá presentar una queja ante La

# GOULA

Compañía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la transacción. Lo anterior deberá hacerse a través de los siguientes medios: i) página web [www.alcentrodelamesa.com](http://www.alcentrodelamesa.com) o ii) servicio al cliente a nivel nacional 320 900 8619 o escribiéndonos por WhatsApp al dentro de los horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Una vez presentada la queja ante La Compañía, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión. El Sitio realizará el reembolso a los Usuarios a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido. Cuando sea necesario la Compañía podrá solicitar información adicional al cliente para llevar a cabo este proceso.

### **13. MODIFICACIONES DEL ACUERDO**

GOULA S. A. S. (AL CENTRO DE LA MESA) podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los diez (10) días calendario después de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá contactarnos, si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como miembro o usuario. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes, bajo las modificaciones que se presentaron en los términos y condiciones.