



Términos y condiciones

Bienvenidos a www.subwaycostarica.com, por favor lea los Términos y Condiciones Generales que se describen a continuación. Estos se aplicarán para la navegación del Sitio de Internet www.subwaycostarica.com y los servicios ofrecidos en este sitio web.

1. Generalidades

1.1 Objetivo

Establecer los términos y condiciones que se publicarán en www.subwaycostarica.com para mantener el estándar de transparencia frente al cliente.

1.2 Alcance

El presente documento es aplicable a las operaciones de Subway Costa Rica, perteneciente a Restaurantes Subs S.R.L. y a su plataforma de comercio electrónico.

2. Pedidos

El sitio web puede recibir cualquier pedido de los productos de Subway Costa Rica desde cualquier parte del mundo, pero solo se podrán hacer entregas en Costa Rica. Cualquier persona puede realizar la orden, siempre y cuando esté registrada.

3. Estados de pedido

Se cuenta con los siguientes estados de pedido, pagados con tarjetas de crédito o débito:

Pendiente: Todo pedido que ingrese correctamente tendrá este estado hasta ser revisado y aprobado por el banco.

Verificación de datos Credomatic: Estado de transición del pedido donde el banco está verificando el pago del pedido, puede pasar a procesando o cancelado.

Procesando: Todo pedido que ingrese correctamente tendrá este estado hasta ser revisado y aprobado por el banco.

Facturado: Este estado lo obtiene el pedido cuando la transacción ha sido revisada y aprobada por el banco.

Completado: Cuando el pedido ha sido enviado a la dirección indicada por el cliente.

Cancelado/Cerrado: Cuando el pedido es rechazado.



4. Servicio al cliente

Para cualquier duda, comentario o consulta nos puede contactar en la dirección de correo electrónico: express@subwaycostarica.com, o escribiéndonos en "Contactanos" o bien por medio de nuestro número de teléfono de atención al cliente: 4031-9494 a nivel nacional. Finalmente tiene la opción de comunicarse con nosotros por nuestro Facebook: www.facebook.com/SubwayCostaRica.

5. Privacidad

Toda la información que provee el cliente al momento de registrarse o realizar una compra será tratada con absoluta confidencialidad y privacidad.

Subway Costa Rica se limita a resguardar la siguiente información del cliente:

Información Personal: nombre, dirección física, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Información no personalizada identificable: dirección IP, tipo de navegador, nombre de dominio y paginaciones específicas del sitio Web de www.subwaycostarica.com y se recopilan para ganar una comprensión mejor de las necesidades del desarrollo de sitio.

6. Políticas de compra

Todo usuario registrado o invitado podrá comprar la misma variedad de productos disponibles en el sitio web.

Dentro del sitio web, el cliente podrá comprar todos los productos y servicios que se encuentren disponibles.

Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido o de restringir las cantidades de cualquier pedido sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó en el pedido o bien con una llamada telefónica.

7. Precio

Los precios son exclusivamente para compras en www.subwaycostarica.com, están sujetos a cambios sin previo aviso, incluyen todos los impuestos de venta, según normativa vigente en Costa Rica y no incluyen los gastos de envío.

8. Método de pago

Todas las formas de pago están sujetas a verificación y autorización. Las formas de pago autorizadas desde el Sitio Web son las siguientes:

Tarjetas de Crédito y Débito (Visa, Mastercard, American Express, JCB, Diners Club y Discover)



Subway Costa Rica se desliga del manejo y uso de tarjetas de crédito robadas debido a que nuestro portal no puede negar la venta cuando el banco emisor ha autorizado la transacción y los datos registrados en nuestro sistema de venta coincidan con los del registro.

9. Cancelaciones

Cualquier persona puede cancelar su compra antes de que su producto sea enviado, llamando al número de teléfono de atención al cliente: 4031-9494 y manifestando su intención de cancelar la orden de compra y solicitando la devolución del dinero. La cancelación estará sujeta a que el producto no haya sido despachado del punto de venta.

En caso que el pedido comprado no esté disponible por falta de existencias, el cliente será notificado explicando el motivo del porqué su orden no podrá ser entregada y el cliente podrá decidir si desea cambiar su compra o bien cancelarla para que sea reintegrado el dinero en su totalidad.

10. Envío y retiro en restaurante

Los pedidos pueden ser retirados en cualquiera de nuestros restaurantes bajo la debida coordinación y en ese caso no habrá cargos por envío. Para optar por esta oportunidad el cliente debe seleccionar la opción de “Para llevar” durante el proceso de pedido y luego podrá realizar el retiro.

Si el cliente desea que la compra sea enviada a un domicilio autorizado, ésta puede ser entregada en los sectores de cobertura. El tiempo de entrega es de hasta 60 minutos luego de verificada la información de pago con el banco emisor.

Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se encontró a ninguna persona que reciba el pedido en la dirección de entrega, se procederá a enviar un correo electrónico al cliente, en el cual se le manifestará que se visitó el domicilio indicado y que debe comunicarse vía telefónica o por correo electrónico, con el fin de coordinar la entrega del producto.

Cuando por razones fuera de nuestro alcance no se pueda hacer la entrega del producto se procederá a enviar un correo electrónico al cliente, en el cual se le manifestará la imposibilidad por la que no se pudo acceder el lugar de entrega y que debe comunicarse vía telefónica o por correo electrónico, con el fin de coordinar la entrega del producto en el restaurante más cercano.

Cuando se haga la entrega efectiva de la mercadería en el domicilio del cliente, se le solicitará a la persona que la reciba presentar su documento de identidad y deben firmar el documento: documentos de entrega de pedido, factura de compra y voucher de la tarjeta. El tiempo de entrega no puede ser garantizado en caso de situaciones ajenas a la empresa como desastres naturales o eventos fuera de control para la empresa.



Para más información puede escribirnos al correo electrónico express@subwaycostarica.com

11. Devoluciones y cambios

En caso de errores inherentes e involuntarios en la confección del producto, Subway se hará responsable de reemplazar el producto o de realizar la devolución del dinero. Para esta situación, se debe realizar la solicitud correspondiente al teléfono 4031-9494.

De ser cambiado el producto el cliente deberá presentarse en el restaurante más cercano con la factura. Si el producto nuevo tiene un valor mayor, el cliente deberá pagar la diferencia.

12. Reintegro a tarjeta de Crédito y/o Débito

Una vez autorizado el proceso de reintegro a tarjeta de crédito o débito, se solicitará al banco el reintegro al tarjetahabiente del pago efectuado. El tiempo de reintegro puede variar según el banco emisor de la tarjeta.

En caso de que se dé un cargo doble en la tarjeta de débito o crédito del cliente, le corresponderá al cliente contactar al banco emisor de dicha tarjeta para la revisión y solución del caso respectivo.

Para más información pueden escribirnos a express@subwaycostarica.com

13. Moneda

Los precios en el sitio Web serán desplegados en colones.

14. Promociones

Las promociones presentadas en el sitio Web serán exclusivamente para compras efectuadas por ese medio. El cliente tendrá la oportunidad de obtener códigos promocionales para ser usados exclusivamente en el sitio Web. Para hacer uso de los Códigos Promocionales, el beneficiario deberá de registrarse como usuario en www.subwaycostarica.com.

Los códigos promocionales serán alfanuméricos y para que sean aceptados en el sitio Web, se deberán ingresar de acuerdo a la forma que son presentados y se podrán utilizar una sola vez en la orden electrónica.

www.subwaycostarica.com. puede enviar correos electrónicos con ofertas promocionales, cuando el cliente no desee recibir dicha información podrá notificar vía correo electrónico para que sea borrado de la lista de clientes preferentes.

15. Disponibilidad de Productos

En los casos que no se contara con existencia de productos se le notificará al cliente por vía telefónica. Si las opciones no satisfacen las expectativas del cliente, este deberá de



comunicarlo, contestando el correo electrónico enviado y se hará efectiva la devolución en Notas de Crédito o con débito a su tarjeta de crédito, debiendo el cliente especificarlo.

El color y las imágenes de los productos pueden variar dependiendo del equipo de cómputo en que se esté consultando el sitio Web.

16. Documentos de Compras

El comprobante de compra será enviado al cliente vía web. La factura será entregada al cliente al entregar la orden al cliente, ya sea en el restaurante o en su domicilio (dependiendo de la modalidad que elija).

17. Conformidad del usuario

Se constituye un acuerdo legal entre cualquier usuario y www.subwaycostarica.com, dándose por entendido que el cliente, antes de solicitar algún servicio a través del sitio, ha revisado, entendido y acordado los términos expuestos en los Términos y Condiciones de www.subwaycostarica.com. En caso de inconformidad, el usuario deberá abstenerse de proporcionar información personal, así como de levantar algún requerimiento comercial.