



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO Y COMIDA CEVICHEMANÍA

1. Identificación del proveedor

El presente documento regula el acceso, navegación y uso del sitio web de Cevichemanía, establecimiento dedicado a la elaboración y comercialización de alimentos preparados. Al acceder al sitio web y realizar un pedido, el usuario acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones.

2. Objeto del sitio web

El sitio web de Cevichemanía tiene como finalidad:

- Permitir a los usuarios visualizar el menú de productos disponibles.
- Realizar pedidos en línea de alimentos preparados.
- Gestionar el despacho y entrega de productos.
- Facilitar la comunicación entre el cliente y el establecimiento.

3. Registro y datos del usuario

Para realizar un pedido el usuario deberá proporcionar información veraz y actualizada, incluyendo:

- Nombre del cliente
- Número de teléfono
- Dirección de entrega
- Correo electrónico cuando corresponda.

El cliente es responsable de la exactitud de la información proporcionada para garantizar la correcta entrega del pedido.

4. Productos ofrecidos

Cevichemanía ofrece alimentos preparados bajo pedido, por lo que:

- La disponibilidad puede variar según inventario del día
- Algunos productos pueden agotarse sin previo aviso
- Las imágenes mostradas en el sitio web son referenciales.
-

5. Precios

Todos los precios publicados en el sitio web:

- Se expresan en dólares de los Estados Unidos de América (USD)
- Incluyen impuestos cuando corresponda
- No incluyen costos de envío salvo que se indique lo contrario.

Cevichemanía podrá modificar los precios en cualquier momento sin previo aviso.

6. Forma de pago

El sitio web acepta los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria
- Otros métodos habilitados en la plataforma.

El pedido será preparado una vez confirmado el pago correspondiente

7. Confirmación del pedido

Una vez realizado el pedido:

- El sistema registrará la solicitud
- El cliente recibirá confirmación del pedido
- El pedido ingresará a proceso de preparación.

Cevichemanía podrá comunicarse con el cliente para verificar datos del pedido si fuese necesario.

8. Tiempo de preparación y despacho

Los pedidos realizados en el sitio web tendrán un tiempo estimado de preparación y despacho de aproximadamente 35 a 45 minutos, variando la cantidad de pedidos que se mantengan durante el día.

Este tiempo puede variar por factores como:

- Volumen de pedidos
- Condiciones de tráfico
- Condiciones climáticas
- Ubicación del cliente.

El tiempo indicado es referencial y no constituye una garantía exacta de entrega.

9. Entregas

Las entregas se realizarán dentro de las zonas habilitadas por Cevichemanía.

El cliente deberá:

- Estar disponible para recibir el pedido
- Mantener activo el número telefónico registrado.
- En caso de no retirar el ceviche dentro de los 45 min que se marca para retiro del mismo y antes de las 15h00 del mismo día que se realiza el pedido este podrá ser cancelado sin derecho a devolución.

10. Cancelación de pedidos

Debido a que los productos ofrecidos son perecibles y preparados al momento, los pedidos:

- No podrán ser cancelados una vez iniciada su preparación
- Podrán cancelarse únicamente antes del inicio del proceso de preparación.
- Las condiciones de devolución se regirán por la **Política de Devoluciones del sitio web**.

11. Responsabilidad sanitaria y condiciones de consumo de mariscos

11.1. Compromiso de inocuidad por parte de Cevichemanía

Cevichemanía garantiza que todos sus productos son elaborados cumpliendo estrictamente las normas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) establecidas por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), conforme a la Normativa Técnica Sanitaria Sustitutiva para Alimentos Procesados y Alimentación Colectiva (Resolución ARCSA-DE-2022-016-AKRG) y la Ley Orgánica de Salud vigente en la República del Ecuador.

Nuestros productos se preparan bajo condiciones controladas de higiene, cadena de frío, y manipulación responsable de alimentos, utilizando materias primas frescas que cumplen con la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 0183 para pescados y mariscos frescos y refrigerados.

11.2. Naturaleza altamente perecedera del producto

El cliente declara conocer y aceptar expresamente que los ceviches, platos de mariscos y productos derivados comercializados por Cevichemanía son ALIMENTOS ALTAMENTE PERECEDEROS. Por su naturaleza, al tratarse de mariscos y productos del mar preparados sin cocción completa son extremadamente sensibles a las variaciones de temperatura y al paso del tiempo, lo cual puede derivar en la proliferación acelerada de microorganismos patógenos perjudiciales para la salud.

11.3. Zona de peligro de temperatura

De conformidad con las normativas de inocuidad alimentaria aplicadas por ARCSA y los estándares internacionales de control sanitario, se denomina "zona de peligro" al rango de temperatura comprendido entre los 4°C y los 60°C, dentro del cual las bacterias se reproducen a una velocidad exponencial. Los mariscos y alimentos preparados a base de productos del mar no deben permanecer dentro de esta zona de temperatura por un período que exceda los límites de seguridad establecidos.

11.4. Tiempo máximo de consumo

El cliente se obliga a consumir el producto dentro de un plazo máximo de UNA (1) HORA contada desde el momento de su recepción o retiro del establecimiento. Este plazo se establece en concordancia con los lineamientos de inocuidad alimentaria reconocidos por ARCSA para alimentos preparados de consumo inmediato a base de mariscos y productos del mar. Transcurrido dicho tiempo, el alimento puede representar un riesgo sanitario para el consumidor, sin que ello sea atribuible a Cevichemanía, por cuanto la responsabilidad de manipulación, conservación y consumo oportuno recae íntegramente en el cliente desde el momento de la entrega.

11.5. Condiciones de conservación post-entrega

En caso de que el cliente no pueda consumir el producto dentro del tiempo indicado, deberá conservarlo de manera inmediata bajo refrigeración a una temperatura no superior a los 4°C (cuarenta grados Fahrenheit / zona fría), conforme a lo recomendado por las normas de cadena de frío para mariscos.

Aun así, Cevichemanía advierte que la calidad organoléptica y la seguridad del producto no pueden garantizarse más allá del plazo de consumo indicado en el punto 11.4, y no recomienda el consumo del producto refrigerado pasado dicho plazo.

11.6. Exención de responsabilidad

Cevichemanía queda expresamente eximida de toda responsabilidad civil, sanitaria o legal por cualquier afectación a la salud del consumidor que se derive de:

- El incumplimiento del tiempo máximo de consumo de una (1) hora desde la entrega.
- El almacenamiento inadecuado del producto tras la entrega (temperatura ambiente superior a 4°C, exposición al sol, contenedores no herméticos, etc.).
- La manipulación del producto por parte del cliente o terceros después de la entrega.
- El consumo del producto por personas pertenecientes a grupos de riesgo (mujeres embarazadas, adultos mayores, niños menores de 5 años, personas inmunocomprometidas), quienes deben consultar a un profesional de salud antes del consumo de mariscos crudos o semicocidos.
- Cualquier condición preexistente del cliente que pueda verse agravada por el consumo de mariscos.

Lo anterior se fundamenta en el principio de corresponsabilidad del consumidor establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador, que obliga al consumidor a hacer uso de los productos respetando las instrucciones y condiciones de uso provistas por el proveedor.

11.7. Recomendación al consumidor

Cevichemanía recomienda enfáticamente a todos sus clientes:

- Consumir el producto de manera inmediata una vez recibido
- No dejar el producto en el vehículo o en espacios con altas temperaturas
- No compartir el producto con personas en estado de salud comprometido
- Ante cualquier duda sobre el estado del alimento, abstenerse de consumirlo y contactar al establecimiento.

12. Propiedad intelectual

Todo el contenido del sitio web, incluyendo:

- Logotipos
- Imágenes
- Textos
- Diseños
- Vectores
- Fotografías

Es propiedad de Cevichemanía o cuenta con autorización para su uso.

Queda prohibida su reproducción sin autorización.

13. Limitación de responsabilidad

- Cevichemanía no será responsable por:
- Fallas en servicios de internet
- Errores causados por plataformas externas
- Retrasos por fuerza mayor
- Eventos fuera del control del establecimiento.

14. Modificaciones

Cevichemanía podrá modificar estos términos y condiciones cuando sea necesario para:

- Cumplir normativa vigente
- Mejorar la prestación del servicio
- Actualizar el funcionamiento del sitio web.

15. Legislación aplicable

Los presentes términos se rigen por las leyes vigentes de la República del Ecuador, en especial lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el ARCSA

