



“POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES”



GRUPO DON POLLO, consciente de la importancia de establecer un marco de referencia para la gestión eficiente y transparente de las relaciones comerciales, define la presente Política con el propósito de regular el uso adecuado de sus plataformas, servicios y canales de comunicación, así como las obligaciones, derechos y responsabilidades tanto de la empresa como de sus clientes, proveedores y demás partes interesadas.

1. Disposiciones generales:

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante "Términos y Condiciones") regulan de manera general el acceso al contenido y uso de los servicios ofrecidos por las empresas que conforman el GRUPO DON POLLO (en adelante, "GRUPO DON POLLO"), a saber:

- **Don Pollo Tropical S.A.C.** identificada con RUC N° 20450497950
- **Don Pollo Loreto S.A.C.** identificada con RUC N° 20451060393
- **Don Pollo La Libertad S.A.C.** identificada con RUC N° 20439320126

Estos términos y condiciones generales se encuentran disponibles en el sitio web <https://donpollo.pe> (en adelante "Sitio Web"), así como las características y garantías de los productos y/o servicios ofrecidos por GRUPO DON POLLO.

Cualquier persona jurídica o persona natural que realice actividades comerciales, que posea RUC, DNI y/o Carnet de Extranjería (en adelante el "Usuario y/o El Cliente") y que desee acceder y/o usar el Sitio Web o los servicios del GRUPO DON POLLO, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones descritos en el presente documento, así como a la Política de Privacidad de Datos Personales descrita en <https://donpollo.pe>

En consecuencia, todas las visitas y cada una de las operaciones y transacciones que se realicen en la Plataforma, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a



la legislación aplicable en la República del Perú. Las personas jurídicas necesariamente tendrán un representante legal con poderes suficientes a fin de que puedan contratar y aceptar los términos del presente documento. En el caso de ser personas naturales con negocio también deberán contar con la capacidad suficiente para contratar.

En forma previa al uso de la Plataforma y/o de los servicios de GRUPO DON POLLO, el Usuario deberá leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones. La utilización de la Plataforma o los servicios de GRUPO DON POLLO por parte del Usuario implica la aceptación sin reservas de todas las disposiciones contenidas en el presente documento, los cuales son legalmente vinculantes y obligatorios. En caso contrario, el Usuario deberá abstenerse de acceder a la Plataforma y de utilizar cualquier servicio y/o producto ofrecido por GRUPO DON POLLO.

2. Definiciones:

- "Cliente" o "Usuario" se refiere a toda persona natural o jurídica, con capacidad legal para contratar, que adquiere y utiliza los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas del GRUPO DON POLLO, así como quienes acceden y navegan por su sitio web.
- "GRUPO DON POLLO", "Nosotros" o "Nuestro" hace referencia a las empresas que conforman el GRUPO DON POLLO.
- "Plataforma" hace referencia al Sitio Web a través de las cuales informamos sobre nosotros, nuestros productos y/o servicios a los Usuarios y/o Clientes.
- "Servicio" hace referencia al servicio que es ofrecido por las empresas del GRUPO DON POLLO.
- "Sitio Web" hace referencia al sitio web <https://donpollo.pe> a través del cual acceden los usuarios y clientes a los servicios ofrecidos por las empresas del GRUPO DON POLLO.

En caso de utilizarse alguna de estas palabras definidas en plural, tendrán el mismo significado que el indicado en el presente.



3. Capacidad legal:

El Usuario declara contar con capacidad legal para aceptar los Términos y Condiciones descritas en este documento y en los términos de compra de los servicios y equipos ofrecidos por el GRUPO DON POLLO. Por ende, el Usuario declara estar en capacidad de contratar con el GRUPO DON POLLO y facultado para asumir obligaciones legalmente vinculantes que se produzcan por el uso de los servicios del GRUPO DON POLLO.

Asimismo, para otorgar el consentimiento y acceder a los servicios del GRUPO DON POLLO, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.

4. Descripción de los servicios:

La plataforma es una herramienta que se ha puesto a disposición de los usuarios con los siguientes fines:

1. Dar a conocer quiénes somos, los valores que profesamos, el proceso productivo y los productos que ofrecemos.
2. Dar a conocer la oferta laboral que tenemos y los beneficios de trabajar con nosotros.
3. Poner a disposición de los usuarios y/o clientes un libro de reclamaciones virtual.
4. Poner a disposición de los usuarios y/o clientes el canal ético para que puedan registrar sus denuncias y preguntas éticas. Así como dar a conocer las políticas y procedimientos aprobados por las empresas del GRUPO DON POLLO.

El GRUPO DON POLLO se reserva el derecho de retirar, modificar y/o agregar servicios o productos en la Plataforma, según lo considere conveniente. Asimismo, en caso, el GRUPO DON POLLO modifique alguno de los servicios o productos ofrecidos será comunicado a través de la publicación de los presentes



Términos y Condiciones, los cuales entrarán en vigor al día siguiente hábil de su publicación en la Plataforma.

5. Registro:

1. Para usar el canal ético no es obligatorio el registro. Queda permitido el realizar denuncias éticas de forma anónima. Sin embargo, la plataforma, para los que deseen permite registrarse y solicita los datos personales o jurídicos para ello. Otorgando un usuario y contraseña.
2. Para realizar algún reclamo es obligatorio el registro. El Usuario deberá dejar sus datos personales/ jurídicos para poder contactarlo y darle solución y/o respuesta a su queja o reclamo.
3. Asimismo, para la adquisición de productos, deberá completar el formulario "contáctenos", consignando información personalizada, como: Nombres y Apellidos, celular y correo electrónico.

Una vez enviada la información, nos comunicaremos con el usuario a fin de dar respuesta a su reclamo, duda, pregunta y/o denuncia.

6. Uso lícito:

El Usuario, al registrarse y hacer uso de la Plataforma, declara que toda información proporcionada es verdadera, completa y exacta. Por tanto, el Usuario es responsable por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información suministrada, y se compromete a mantenerla debidamente actualizada.

Asimismo, el Usuario será responsable de todas y cada una de las actividades que se realicen a través de su cuenta, con su respectivo nombre de usuario y contraseña.

El GRUPO DON POLLO no asumirá en ningún caso responsabilidad por el uso indebido de la contraseña por parte del Usuario por lo que el Usuario acepta expresamente que será responsable frente a terceros que puedan sufrir consecuencia alguna por ello. En ese sentido, el Usuario se compromete a



utilizar la Plataforma de conformidad con la Ley, los presentes Términos y Condiciones, la moral, las buenas costumbres y el orden público.

En tal sentido, el Usuario se compromete a realizar un uso adecuado de la Plataforma y a no incurrir en actividades ilícitas o para fines que puedan dañar el Sitio Web o impedir un normal disfrute de los servicios del GRUPO DON POLLO por parte de otros Usuarios o que sean lesivos de los intereses o derechos de terceros.

El GRUPO DON POLLO se reserva la potestad de determinar, a su libre criterio, cuándo se produce la vulneración de lo anterior y podrá en cualquier momento tomar las siguientes medidas:

- Amonestar al Usuario;
- Suspender la cuenta del Usuario;
- Cancelar la cuenta del Usuario;
- Iniciar acciones por responsabilidades civiles o penales.

7. Responsabilidad por contraseñas:

El Usuario es el único responsable de su identidad y del resguardo de sus contraseñas, y deberá mantenerla bajo absoluta reserva y confidencialidad, sin revelarla o compartirla, en ningún caso, con terceros.

Cada Usuario es responsable de todas las acciones realizadas mediante el uso de su contraseña, así como del sistema de cómputo usado para acceder a la Plataforma. Toda acción realizada utilizando su contraseña se presume realizada por este.

El GRUPO DON POLLO no serán responsable por el uso inapropiado de la contraseña, ya sea por parte del propio Usuario o terceros. Si el Usuario descubre que la confidencialidad de su cuenta y/o contraseña puede estar en riesgo, o pueda ser utilizada por un tercero, deberá notificarlo inmediatamente al GRUPO DON POLLO. De ser el caso, el GRUPO DON POLLO podrá denunciar tales hechos ante las autoridades a fin de encontrar a los responsables.

En caso de olvido de la contraseña o de cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o de utilización por parte de terceros no autorizados a la Plataforma, el Usuario lo comunicará inmediatamente al GRUPO DON POLLO, a fin de



proceder inmediatamente a la sustitución de esta. En todo caso, todas las operaciones realizadas con anterioridad a dicha comunicación se entenderán efectuadas por el Cliente, quien será responsable y asumirá los gastos y los daños y perjuicios que se deriven de cualquier acceso o uso no autorizado a la Plataforma.

8. Atención al cliente:

Para todas las solicitudes, las empresas del GRUPO DON POLLO asignarán un profesional con las habilidades adecuadas para resolver las incidencias y/o requerimientos dentro de los tiempos de solución reflejados en este documento, a partir de la apertura del horario de atención.

El Horario de Atención es:

- Lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.
- Sábados de 9:00 am a 12:00 pm.

El contacto se realizará por llamada, mensaje, o correo electrónico, de acuerdo a la información proporcionada.

Las promociones y ofertas serán debidamente comunicados por el GRUPO DON POLLO. Dichas promociones u ofertas no son renovables; de tal manera que, se mantendrán vigentes únicamente durante el plazo establecido al momento de su aceptación.

9. Suspensión e interrupción de la plataforma:

El GRUPO DON POLLO se reserva el derecho a suspender, temporalmente, el acceso a la Plataforma, por tiempo indefinido, debido a la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de estas o causas similares.

Asimismo, el GRUPO DON POLLO no garantiza que la Plataforma sea siempre segura o esté libre de errores, ni que funcione siempre sin interrupciones, retrasos o imperfecciones. El GRUPO DON POLLO no es responsable de los posibles daños en la Plataforma que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, de retrasos o bloqueos en el uso de este sistema electrónico causados por



deficiencias o sobrecargas en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, así como también de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control del GRUPO DON POLLO.

El GRUPO DON POLLO podrá interrumpir, denegar, bloquear o dar por terminado el acceso a la Plataforma o a cualquier funcionalidad del mismo, en cualquier momento y sin previo aviso o ante la detección de cualquier tipo de acto u omisión que, a juicio y a sola discreción del GRUPO DON POLLO, se considere como una violación al contenido de la Plataforma.

10. Exención de responsabilidad:

El Cliente declara y acepta que el GRUPO DON POLLO únicamente brindará los accesos a la Plataforma para brindar los Servicios descritos en el presente documento. En ese sentido, el GRUPO DON POLLO se encuentra exonerado de todo tipo de responsabilidad en los siguientes supuestos:

- Acceso y uso de la Plataforma: el GRUPO DON POLLO hará su mejor esfuerzo por mantener el buen y correcto funcionamiento de la Plataforma. Sin embargo, el Cliente reconoce y acepta de manera anticipada que el GRUPO DON POLLO no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma. El Cliente reconoce que la Plataforma podrá no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas en el internet, afectaciones en las redes de telecomunicaciones, o por cualquier circunstancia ajena al GRUPO DON POLLO.
- El Cliente es el único responsable del uso que realice en la Plataforma. En ese sentido, mantendrá indemne y libre de toda responsabilidad a las empresas del GRUPO DON POLLO, y asumirá todos los costos de la defensa legal de ésta, por cualquier reclamo, denuncia, procedimiento sancionador, entre otros que pudieran generarse de o con relación al inadecuado uso o uso ilícito de la Plataforma, realizado mediante las Cuentas del Cliente.
- Ningún tipo de información que los Clientes hayan recibido por algún medio por parte del GRUPO DON POLLO o cualquiera de sus representantes o servidores, adicional a estos términos y condiciones, comprometerá la responsabilidad del GRUPO DON POLLO ni representará

POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES



garantía diferente a las establecidas en el presente documento sobre los Servicios.

- Información y contenidos: el GRUPO DON POLLO de manera unilateral podrá realizar modificaciones, alteraciones, adaptaciones o ajustes a la Plataforma, su interfaz gráfica o sus funcionalidades.
- Errores o virus en la Plataforma: el GRUPO DON POLLO no se hace responsable de los posibles daños o perjuicios en la Plataforma, que puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, motivado por causas ajenas a GRUPO DON POLLO.

11. Derechos de autor

El contenido de la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro componente, está protegido bajo las leyes aplicables de propiedad industrial y propiedad intelectual. Todo componente es de propiedad de las empresas del GRUPO DON POLLO o de sus proveedores.

Queda prohibido modificar, copiar, reutilizar, extraer, explotar, reproducir, comunicar al público, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar o descargar archivos, enviar por correo, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en la Plataforma.

El uso no autorizado puede constituir una violación de las leyes sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Ningún Usuario podrá vender o modificar los componentes de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente, ni distribuirlo para propósitos comerciales.

Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que las empresas del GRUPO DON POLLO crean para generar la Plataforma, ya que el mismo está protegido por los derechos de autor.

12. Marcas comerciales:

Las empresas del GRUPO DON POLLO, el logotipo de GRUPO DON POLLO y otras marcas indicadas en la Plataforma son



marcas comerciales de las empresas del GRUPO DON POLLO. Otros gráficos, logotipos, encabezados de página, íconos de botones, guiones y nombres del servicio son marcas o imágenes comerciales de las empresas del GRUPO DON POLLO. Las marcas e imágenes comerciales no podrán utilizarse en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a las empresas del GRUPO DON POLLO, ni de forma alguna que pueda generar confusión entre los usuarios o que menoscabe o desacredite a dichas empresas.

13. Política de privacidad:

De conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales, aprobada por Ley No. 29733, las empresas del GRUPO DON POLLO implementarán todas las medidas posibles para mantener la confidencialidad y la seguridad de la información y datos del Usuario (en adelante "Datos Personales"), pero no responderán por los daños, pérdidas o perjuicios que pudieran derivarse de la violación de esas medidas por parte de terceros que utilicen las redes públicas o internet, alterando los sistemas de seguridad.

14. Cesión de posición contractual:

Asimismo, las empresas del GRUPO DON POLLO podrán ceder o transferir los derechos y obligaciones, así como su posición contractual, derivados del presente documento y/o de la Plataforma, en cualquier momento. Por consiguiente, el Cliente autoriza expresamente la cesión del presente documento, así como la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales en favor de cualquier persona que (i) quede obligada por el presente; y/o (ii) que sea el nuevo responsable de los derechos y/u obligaciones que surjan del presente documento y/o de la Plataforma. Luego de producida la cesión, las empresas del GRUPO DON POLLO no tendrán ninguna responsabilidad con respecto de cualquier hecho que ocurra a partir de la fecha de la cesión.

Por su parte, el Cliente acepta que no podrá ceder total o parcialmente sus derechos u obligaciones, así como, su posición contractual derivados de los presentes Términos y Condiciones y/o Plataforma en favor de cualquier tercero, salvo cuenta con previo consentimiento y autorización por escrito de las empresas del GRUPO DON POLLO.



15. Validez de los términos y condiciones:

En caso de que cualquier disposición del presente documento resulte inválida o nula por cualquier motivo, dicha disposición será separada y no afectará la validez y cumplimiento de las disposiciones restantes. Asimismo, la aplicación de dicha disposición a personas o situaciones que no sean aquellas respecto de las cuales tal disposición es considerada inválida o nula, no se verán afectados y serán válidas y exigible en la mayor medida permitida por las Leyes Vigentes y en la medida que dicha interpretación sea consistente con la voluntad de las partes de conformidad con los términos y condiciones de la disposición como fuera originalmente redactada.

16. Modificación y actualizaciones de los términos y condiciones:

El GRUPO DON POLLO se reserva el derecho de actualizar, adicionar, enmendar, derogar o de cualquier otra forma modificar el presente documento sin necesidad de previo aviso. Todos los Términos y Condiciones modificados entrarán en vigor al momento de su publicación para todos los efectos legales a que haya lugar.

Si hubiese cualquier modificación al presente documento y el Cliente continuará utilizando la Plataforma, se entenderá que el Cliente ha leído y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

17. Ley aplicable y jurisdicción:

Los presente Términos y Condiciones se rigen por la ley peruana y cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes, incluyendo, pero sin limitarse a las relativas a este documento, y siempre que la misma no pueda ser resuelta en forma directa mediante negociación de las partes en un plazo máximo de quince (15) días computado desde la fecha en que una de las partes notifique a la otra su decisión de iniciar la negociación, las partes acudirán a un centro de conciliación.

Si en la conciliación la controversia no puede ser solucionada, las partes se someterán forma definitiva a la competencia y jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la Corte Superior de Justicia de Lima para la resolución de dichas controversias y/o discrepancias.