

MAREA ALTA

Términos y condiciones

MI CEVICHERIA S.A.C. · RUC 20000000001

Contenido

- 1. Generalidades**
- 2. Definiciones**
- 3. Uso del sitio y cuenta**
- 4. Carta, precios e información**
- 5. Pedidos en línea**
- 6. Medios de pago**
- 7. Entrega y recojo**
- 8. Comprobantes de pago**
- 9. Cambios, devoluciones y reembolsos**
- 10. Promociones, cupones y puntos**
- 11. Reservas**
- 12. Bebidas alcohólicas**
- 13. Opiniones y mensajes**
- 14. Propiedad intelectual**
- 15. Responsabilidad**
- 16. Datos personales**
- 17. Atención y Libro de Reclamaciones**
- 18. Modificaciones**
- 19. Ley aplicable**

1. Generalidades

Estos Términos y condiciones regulan el uso del sitio web de **Marea Alta** y la compra de los productos y servicios que se ofrecen en él. El titular del sitio y proveedor de los productos es **MI CEVICHERIA S.A.C.**, con RUC **20000000001**.

Nuestros establecimientos:

- **Sede Playa:** Malecón 456 · Tel. 900257523
- **Sede Principal:** Av. Principal 123

Al navegar en el sitio, crear una cuenta, hacer un pedido o una reserva, aceptas estos Términos y nuestra [Política de privacidad](#). Si no estás de acuerdo, te pedimos no usar el sitio. Estos Términos se aplican junto con las normas de protección al consumidor vigentes en el Perú, en particular la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prevalece sobre cualquier disposición que la contradiga.

Para cualquier consulta escríbenos por nuestros canales de atención.

2. Definiciones

- **Sitio:** la página web de Marea Alta y sus secciones (carta, pedidos, reservas, cuenta del cliente).
- **Cliente o usuario:** la persona que navega, se registra o compra en el sitio. Cuando adquiere productos como destinatario final es «consumidor» en los términos del Código.
- **Pedido:** la solicitud de compra de productos de la carta, confirmada en el sitio.
- **Carta:** la lista de platos, bebidas y demás productos con su precio vigente.

3. Uso del sitio y cuenta

- Para comprar en línea debes crear una cuenta con datos verdaderos y actualizados o ingresar con tu cuenta de Google. Eres responsable de mantener la confidencialidad de tu contraseña y de las operaciones hechas con tu cuenta.
- Para contratar debes ser mayor de edad. Los menores de edad solo pueden usar el sitio con autorización y supervisión de sus padres o tutores, quienes serán responsables de los pedidos.
- Podemos suspender o cerrar cuentas usadas con fines fraudulentos, para suplantar a otra persona, con datos falsos o que afecten el funcionamiento del sitio, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- Puedes dejar de usar tu cuenta y pedir su eliminación cuando quieras (ver [tus derechos](#)).

4. Carta, precios e información

- Los precios están expresados en soles (S/) e **incluyen el IGV** y demás tributos aplicables. El costo de delivery, cuando corresponda, se muestra por separado antes de confirmar el pedido. No hay cargos ocultos: el total que ves al confirmar es el que pagas.
- El precio aplicable es el vigente al momento de confirmar el pedido. Los precios pueden ser distintos entre locales; el sitio muestra el del local elegido.
- Las fotografías son referenciales: la presentación puede variar ligeramente según la preparación del día, sin cambiar los ingredientes, el tamaño ni las cantidades descritas.
- Los productos están sujetos a disponibilidad. Los platos agotados o fuera de su horario de venta se muestran como no disponibles y no se pueden pedir.

- **Alérgenos:** la carta indica los alérgenos y características informados por el local. Si tienes alguna alergia o restricción alimentaria, avísanos en las notas del pedido o por nuestros canales antes de pedir. En la cocina se manipulan pescados, mariscos, gluten, lácteos, frutos secos y otros alérgenos, por lo que no podemos garantizar la ausencia total de trazas.
- Si por un error material evidente un producto se publica con un precio notoriamente equivocado, te avisaremos antes de prepararlo para que decidas si mantienes el pedido con el precio correcto o lo anulas sin costo, con la devolución íntegra de lo pagado.

5. Pedidos en línea

1. Eliges los productos, sus opciones y el local; revisas el carrito y eliges delivery o recojo.
 2. Completas tus datos, la forma de pago y el tipo de comprobante, y confirmas. El pedido queda registrado con un número y puedes seguir su estado en *Mi cuenta*.
 3. Con pago en línea, el pedido entra a cocina cuando la pasarela aprueba el cobro. Con Yape, Plin o transferencia, cuando el local verifica el pago. Los pedidos con pago en línea que no se pagan se anulan automáticamente pasado un tiempo prudencial.
- Podemos fijar un pedido mínimo, un horario de atención para recibir pedidos y zonas de reparto; el sitio los muestra antes de confirmar.
 - **Cancelación por el cliente:** puedes cancelar sin costo mientras el pedido no haya entrado a cocina, comunicándote por nuestros canales. Una vez en preparación, por tratarse de alimentos preparados a pedido y perecibles, no es posible cancelarlo.
 - **Cancelación por el local:** si no podemos atender un pedido (por ejemplo, por falta de un insumo, fuerza mayor o dirección fuera de cobertura), te avisaremos y devolveremos el íntegro de lo pagado por el mismo medio de pago.
 - Los tiempos de preparación y entrega mostrados son estimados y pueden variar por la demanda, el clima o el tránsito.

6. Medios de pago

Aceptamos en el sitio: efectivo contra entrega o al recoger, Yape, Plin, transferencia bancaria, tarjeta en el POS del local o del repartidor.

- En pagos con Yape, Plin o transferencia, indica el número de operación y adjunta la constancia si se te pide; el pedido avanza cuando el local verifica el pago.
- En pagos en efectivo contra entrega puedes indicar con cuánto pagarás para que el repartidor lleve tu vuelto.
- Si se detecta un cobro duplicado o un pago de un pedido anulado, se devuelve el monto por el mismo medio, dentro de los plazos de la pasarela o entidad financiera.

7. Entrega y recojo

- El delivery se realiza a la dirección indicada dentro de la zona de cobertura del local. Para ubicarte mejor puedes marcar tu punto en el mapa o compartir tu ubicación. El costo del envío se muestra antes de confirmar.
- Entregamos el pedido a quien lo reciba en la dirección indicada. El repartidor puede registrar una foto o la firma de quien recibe como constancia de entrega.
- Si no podemos ubicarte o contactarte en la dirección, intentaremos comunicarnos por teléfono o WhatsApp. Si no es posible completar la entrega por causas atribuibles al cliente, el pedido podrá ser cobrado o devuelto al local.

- Revisa tu pedido al recibirlo. Si falta algo o llega en mal estado, avísanos de inmediato por nuestros canales para darte una solución.
- En pedidos para recoger, el pedido te espera en el local elegido; te avisaremos cuando esté listo. Te recomendamos recogerlo pronto para disfrutarlo en óptimas condiciones.

8. Comprobantes de pago

- Emitimos comprobantes de pago electrónicos (boleto o factura) conforme a las normas de la SUNAT. Puedes descargar tu comprobante desde el enlace que te enviamos o desde *Mi cuenta*.
- Si necesitas **factura**, elígela e indica el RUC **antes de confirmar** el pedido. Una vez emitido el comprobante, solo puede corregirse mediante una nota de crédito y la emisión de un nuevo comprobante, conforme a las reglas de la SUNAT.
- La validez de los comprobantes puede consultarse en el portal de la SUNAT.

9. Cambios, devoluciones y reembolsos

- Nuestros productos son alimentos preparados a pedido y perecibles. Por ello, salvo que el producto no corresponda a lo pedido o presente un defecto, no es posible devolverlo una vez entregado en buen estado.
- Si el producto no corresponde a lo ofrecido, está incompleto o no es idóneo, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor puedes elegir entre la reposición del producto o la devolución de lo pagado. Comunícate con nosotros lo antes posible, de preferencia con una foto, indicando el número de pedido.
- Los reembolsos se realizan por el mismo medio de pago usado. En pagos con tarjeta, el tiempo en que se refleja en tu estado de cuenta depende de la pasarela y del banco emisor.

10. Promociones, cupones y puntos

- Cada promoción indica su vigencia, condiciones y, cuando corresponda, el stock disponible. Fuera de esas condiciones no es aplicable.
- Los cupones de descuento se aplican en el carrito, pueden tener una compra mínima, un número máximo de usos o ser personales (solo funcionan con la cuenta a la que se asignaron). No son canjeables por dinero ni acumulables entre sí, salvo que se indique lo contrario.
- **Programa de puntos:** ganas puntos por tus compras pagadas, según las condiciones publicadas en la página del programa. Los puntos se canjean como descuento en pedidos futuros, son personales e intransferibles y no son canjeables por dinero. Podemos modificar las condiciones del programa con aviso previo en el sitio; los puntos ya acumulados se respetan.

11. Reservas

- La solicitud de reserva se confirma cuando el local te contacta o la marca como confirmada. Los horarios mostrados dependen del horario de atención y de las mesas disponibles.
- Si no puedes asistir, avísanos con anticipación para liberar la mesa. Pasado un tiempo de tolerancia razonable desde la hora reservada, la mesa podrá asignarse a otros clientes.
- Para grupos grandes el local puede confirmar la disponibilidad por separado.

12. Bebidas alcohólicas

Conforme a la Ley N.º 28681, está prohibida la venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años. Al pedir bebidas alcohólicas declaras ser mayor de edad; el local o el repartidor pueden pedirte un documento de identidad y negarse a entregarlas si no se acredita la mayoría de edad o si la persona se encuentra en evidente estado de ebriedad. Toma con responsabilidad.

13. Opiniones y mensajes

- Solo pueden opinar los clientes con un pedido recibido. Las opiniones se publican tras una revisión que solo verifica que no contengan insultos, datos personales de terceros, publicidad o contenido ilegal; no editamos la calificación. Se muestra tu nombre con la inicial del apellido.
- En el chat, el formulario de contacto y el Libro de Reclamaciones te pedimos un trato respetuoso. No compartas datos de tarjetas ni contraseñas por esos canales.

14. Propiedad intelectual

La marca, el logotipo, los textos, las fotografías y el diseño del sitio pertenecen a MI CEVICHERIA S.A.C. o se usan con autorización. No está permitido copiarlos, reproducirlos ni usarlos con fines comerciales sin autorización previa y por escrito.

15. Responsabilidad

- Trabajamos para que el sitio esté disponible y funcione correctamente, pero pueden ocurrir interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros (internet, pasarelas de pago, servicios de mensajería) o fuerza mayor. En ese caso puedes hacer tu pedido por nuestros otros canales.
- El sitio puede incluir enlaces a sitios de terceros (redes sociales, mapas, pasarelas de pago); su uso se rige por las condiciones de esos terceros.
- Nada en estos Términos limita los derechos que te reconoce el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

16. Datos personales

Tratamos tus datos personales conforme a la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS. El detalle de qué datos usamos, para qué, con quién los compartimos y cómo ejercer tus derechos está en nuestra [Política de privacidad](#).

17. Atención y Libro de Reclamaciones

Si tienes un problema con tu pedido, escríbenos primero por nuestros canales de atención para darte una solución rápida. Además, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, contamos con un [Libro de Reclamaciones virtual](#) y con un libro físico en cada establecimiento. Respondemos los reclamos y quejas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables. La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

18. Modificaciones

Podemos actualizar estos Términos para reflejar cambios en el servicio o en la normativa. La versión vigente es la publicada en esta página. Los cambios no afectan los pedidos ya confirmados, que se rigen por los Términos vigentes al momento de su

confirmación.

19. Ley aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de la República del Perú. Cualquier controversia se someterá a las autoridades competentes del Perú, sin perjuicio de tu derecho a acudir al INDECOPI o a los mecanismos de solución de controversias previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.