



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

SORVO es un club de vinos, en el que el socio recibe beneficios exclusivos mensuales acorde a la membresía en que se encuentra suscrito. Además, brinda acceso a la tienda en línea preferencial para socios, donde puede encontrar las mejores opciones de vinos seleccionados por expertos con descuentos especiales.

### 1. Información general

a) Los socios tienen la posibilidad de suscribirse en 3 tipos de membresías: Explorador, Experto y Maestro. Para conocer más detalles sobre cada membresía el socio puede ingresar a: <https://suscripcion.sorvo.com.ec>

b) Al adquirir cualquiera de las membresías de Sorvo club de vinos, el cobro se realizará mensualmente previa la aceptación del socio.

c) El pago de la suscripción se realizará mediante tarjeta de crédito o débito Diners Club, Visa, MasterCard o Discover de los bancos habilitados para transaccionar mediante la plataforma de pagos PlacetoPay. La factura de la suscripción será emitida tras verificar el pago.

d) La membresía se renueva de forma automática mensualmente, a menos de que el socio solicite la cancelación de forma anticipada. La cancelación podrá completarse una vez que el socio lo haya notificado sea por medio de nuestro WhatsApp o mediante su perfil en [www.sorvo.com.ec](http://www.sorvo.com.ec)

e) El valor de la suscripción se cargará automáticamente hasta el día 5 de cada mes a la tarjeta de crédito o débito registrada por el socio. En caso de que no se logre generar el cobro en este lapso, se continuará intentando realizar el cobro correspondiente en el transcurso del mes.

f) Como parte de la suscripción, el socio recibirá beneficios acorde a su membresía: un kit de bienvenida, descuentos especiales en productos Sorvo y eventos exclusivos, una botella de vino cada mes, cortesía por cumpleaños y aniversario en el club.



g) El vino a entregarse será una selección especial hecha por expertos, de acuerdo a la membresía con la que cuente el socio.

h) Todas las entregas se realizarán en la dirección proporcionada por el socio al momento de la suscripción. En caso de requerir cambio de dirección de entrega, el socio debe comunicarse a través de nuestro [WhatsApp](#) para actualizarla.

## PRODUCTOS

### 2. Condiciones de compra y entrega

Los productos serán entregados en los siguientes tiempos establecidos:

a) El kit de bienvenida será entregado de 2 a 4 días laborables, a partir de la adquisición de la membresía.

b) La entrega mensual de los productos correspondientes a las membresías se realizará dentro de los diez primeros días de cada mes, una vez que se haya verificado el cobro exitoso de la tarjeta de crédito o débito registrada en la suscripción. \*Aplican restricciones en caso de eventos fortuitos.

1. Una vez aceptado el cargo mensual de la suscripción, el socio recibirá un correo electrónico con el comprobante de pago. La factura de la membresía será emitida tras verificar el pago.

2. En caso de requerir cualquier cambio en la dirección de entrega, el socio debe comunicarse vía WhatsApp y solicitar el cambio respectivo, o realizarlo desde su perfil en [www.sorvo.com.ec](http://www.sorvo.com.ec)

c) El horario de entrega de productos correspondientes a membresías o cortesías de bienvenida es de lunes a viernes de 10:00 a 18:00.

d) El horario de recepción de pedidos es de lunes y martes de 09:00 a 17:00; miércoles, viernes y sábados de 09:00 a 19:00, jueves de 09:00 a 21:00 y domingos de 09:00 a 15:00.

e) El servicio de delivery gratuito puede tardar entre 24 y 48 horas máximo para la entrega de productos.

e) El servicio de Sorvo Express contempla la entrega de productos en máximo 2 horas, de miércoles a domingo, con un valor adicional. \*Válido solo para Quito y valles.

g) En caso de que en la dirección indicada por el socio al momento de la entrega no exista quien la reciba, se intentará hasta 3 veces posteriores en la misma dirección, previo contacto con el socio.

h) Si existiera extravío del producto, es decir, en caso de que el socio no lo haya recibido



posterior a la confirmación de entrega, este debe ser reportado en un plazo máximo de 48 horas vía WhatsApp, para la revisión respectiva por parte de Sorvo.

A continuación, el caso entrará a observación.

j) Las campañas promocionales tienen vigencias únicas, que serán comunicadas con sus respectivas condiciones, a través de los medios oficiales del Club, al momento de su lanzamiento.

## **2.1 Devoluciones y cambios**

a) En caso de que el producto haya llegado defectuoso, por motivos de características en contenido como: vino picado, avinagrado o con presencia de mal olor, se aceptará el reclamo dentro de un plazo máximo de 3 meses desde la entrega del producto, con mínimo el 75% del contenido de la botella. Para recibir el producto nuevo, el socio deberá entregar a cambio el producto en mal estado y se procederá con la reposición en un plazo de hasta 72 horas.

b) Si el producto llega defectuoso en cuanto a presentación, por motivos de daños en la etiqueta, en el empaque o en el sello de seguridad, se aceptará el reclamo dentro de un plazo máximo de 15 días a partir de la recepción del vino. Para la entrega del producto nuevo, el socio deberá entregar a cambio el producto en mal estado con el 100% del contenido, sin presencia de abertura del mismo y se procederá con la reposición del producto hasta en 72 horas.

d) En caso de entrega de pedido incorrecto, se debe notificar dentro de 24 horas a partir de la recepción del producto, para proceder con el cambio respectivo.

e) Cualquier cambio de producto por preferencia del socio se hará con otro vino correspondiente a la misma membresía. El socio deberá devolver el producto sin evidencias de manipulación y con el empaque original, para proceder con el cambio hasta en 72 horas.

## **2.2 Descuentos promocionales**

- Las ofertas publicadas en la tienda en línea cuentan con tiempo y disponibilidad limitada, según las condiciones de la campaña.
- La compra de los productos agregados al carrito debe ser finalizada antes de que expire el tiempo establecido para la promoción.
- Las ofertas son válidas únicamente hasta la fecha establecida para la promoción.
- Si los productos siguen disponibles después de finalizadas las ofertas, estos pueden ser adquiridos por el valor en dólares vigente al momento de la compra.



## MEMBRESÍAS

### 3. Duración, renovación y cancelación

a) La membresía a Sorvo club de vinos tendrá duración indefinida, es decir, por el tiempo que el socio decida ser parte del Club y disfrutar los beneficios que este le ofrece.

b) La renovación de la membresía se realizará mensualmente de forma automática.

c) De acuerdo a la membresía con la que el socio cuente, tiene la posibilidad de continuar actualizando su suscripción para disfrutar de más beneficios diferenciados por membresía.

d) Si en algún momento el socio decide cancelar su membresía, deberá ingresar a su perfil en la página web de Sorvo, opción **Mi cuenta** o también puede comunicarse por nuestro [WhatsApp](#).

e) Tomando en cuenta lo expresado anteriormente, Sorvo, por medio de CONSULTORA ATLANTIC ECUADOR S.A. CONSULATLANTIC, dará por terminada la presente membresía en los siguientes casos:

1. Si el socio no cuenta con su tarjeta de crédito o débito válida o vigente para renovar la membresía el siguiente mes.
2. En caso de que el socio decida cancelar la suscripción y el cobro ya ha sido realizado, se enviará el vino correspondiente al mes que ya fue saldado por el socio y la membresía no se renovará a partir del siguiente mes.
3. Si se verifica que el socio no es mayor de edad (+18 años).
4. Si el presente Programa se da de baja por motivos de fuerza mayor o en caso de que se decida no dar continuidad al mismo.

### 3.1 Membresías

A continuación, se detallan los beneficios diferenciados por membresía:

Membresía Explorador:

- Kit de bienvenida.
- Botellas seleccionadas por expertos categoría Explorador.
- Acceso exclusivo a la tienda en línea de SORVO y descuentos por temporada. Incluye delivery gratis. \*Aplican términos y condiciones para el tiempo de entrega del producto
- Servicio de Sorvo Express, el socio recibe sus pedidos en máximo 2 horas. \*Aplican restricciones
- Cortesía por cumpleaños y aniversario en el club.
- Acceso a contenido especializado sobre el mundo del vino.



### Membresía Experto:

- Kit de bienvenida.
- Botellas seleccionadas por especialistas en la categoría Experto.
- Acceso exclusivo a la tienda en línea de Sorvo y descuentos por temporada. Incluye delivery gratis. \*Aplican términos y condiciones para el tiempo de entrega del producto
- 1 servicio gratuito de Sorvo Express al mes, el socio recibe su pedido en máximo 2 horas. \*El servicio aplica únicamente dentro del área de cobertura de Quito.
- Descorche gratuito en restaurantes seleccionados (únicamente el titular al presentar su botella Sorvo y realizar su reserva con 24 horas de antelación a través del canal de WhatsApp).
- Cortesía por cumpleaños y aniversario en el club.
- Acceso a contenido especializado sobre el mundo del vino.

### Membresía Maestro:

- Kit de bienvenida.
- Botellas seleccionadas por expertos categoría Maestro.
- Acceso exclusivo a la tienda en línea de Sorvo y descuentos promocionales por temporada. Incluye delivery gratis. \*Aplican términos y condiciones para el tiempo de entrega del producto.
- 2 servicios gratuitos de Sorvo Express al mes, el socio recibe su pedido en máximo 2 horas. \*El servicio aplica únicamente dentro del área de cobertura de Quito.
- Descorche gratuito en restaurantes seleccionados (únicamente presentando su botella Sorvo y al realizar su reserva con 24 horas de antelación).
- Cortesía por cumpleaños y aniversario en el club.
- Acceso a contenido especializado sobre el mundo del vino.

## 3.2 Formas de pago

a) Se generarán facturas cada vez que se realice una compra en la tienda en línea de Sorvo o el cobro de la membresía mensual adquirida por el socio, quien se compromete a verificar el cupo de su tarjeta para poder realizar la renovación de su membresía de forma exitosa. La factura será enviada mensualmente al correo electrónico registrado por el socio.

b) El socio podrá realizar el pago de su membresía con cualquier tarjeta Diners Club, Visa, MasterCard o Discover. El método de pago para la renovación mensual se generará con los mismos datos registrados por el socio al adquirir la membresía. El cobro de la renovación se realizará hasta el día 5 de cada mes; al momento en que se efectúe este cobro se emitirá la factura correspondiente y se enviará al correo registrado del cliente.

c) La factura de la suscripción será emitida posterior a la confirmación del pago de la



membresía.

d) El socio podrá actualizar su forma de pago ingresando al panel de usuario, opción Actualizar método de pago.

e) Sorvo se reserva el derecho a modificar el precio de sus membresías y productos. En el caso de membresías, se comunicará al socio con treinta (30) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor del nuevo valor. Si el socio no se encuentra de acuerdo con dicha modificación, podrá, solicitar la cancelación del servicio;

f) Aquellos socios que no cuenten con el cupo necesario para pagar la mensualidad de su membresía serán notificados en dos oportunidades vía WhatsApp; en caso de no atender el requerimiento, se procederá a la cancelación de la misma.

## **5. CONFIRMACIÓN Y VERIFICACIÓN**

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo por medio del sitio web de Sorvo están sujetas a un proceso de confirmación y validación, el cual podrá incluir la verificación del stock y disponibilidad del producto, forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones específicas del medio del pago seleccionado. En algunos casos, puede que se solicite al socio una verificación por medio de correo electrónico.

## **6. PROPIEDAD**

Nuestros productos se distribuyen sin ningún tipo de garantía, expresa o implícita. En ningún caso Sorvo será responsable de daños; incluyendo, pero no limitado a, daños directos, indirectos, especiales, fortuitos, consecuentes u otras pérdidas resultantes del uso o de la imposibilidad de utilizar los productos ofertados.

## **7. PRIVACIDAD**

a) El sitio web [www.sorvo.com.ec](http://www.sorvo.com.ec) garantiza que la información personal emitida por el socio cuenta con la seguridad y protección correspondiente. La información derivada de los datos de socios o requerimientos de validación de pedidos no será entregada a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimientos legales.

b) La suscripción a boletines de correos electrónicos publicitarios es voluntaria y podrá ser activada al momento de crear su cuenta. Sorvo se reserva los derechos de cambiar o modificar estos términos sin previo aviso.

### **7.1 Almacenamiento y tratamiento de información dentro y fuera del país**

El titular de los datos acepta y emite su consentimiento unilateral de manera libre y voluntaria para el tratamiento de sus datos personales para que sean: recolectados a



través de nuestros canales electrónicos o cualquier medio, almacenados, procesados, transmitidos y eliminados, o para ser objeto de cualquier tratamiento o conjunto de tratamientos a realizar, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizados por el Programa, con las finalidades de identificarle, actualizar sus datos y ofrecerle los servicios y productos, a través de los canales digitales o cualquier otro medio.

La transmisión y almacenamiento de la información recopilada por el Programa será realizada en la infraestructura que este administre, dentro o fuera del territorio ecuatoriano. Esta infraestructura puede ser implementada en servidores físicos o en la nube de proveedores que cuenten con las debidas certificaciones internacionales para el tratamiento de Seguridad de la Información.

### **NOTA IMPORTANTE:**

La política y manejo de datos de los socios de Sorvo se rige bajo la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador.

## **8. DECLARACIONES**

a) Mediante el uso de la tienda en línea de Sorvo, el socio emite su consentimiento y autoriza expresamente a CONSULTORA ATLANTIC ECUADOR S.A CONSULATLANTIC para que lo incluya en sus bases de datos y, con ello, acepta: recibir llamadas, promociones y ofertas, tanto por correo electrónico, mensajes de texto, llamadas por agentes de Call Center o cualquier otro medio utilizado para ofertar cualquier producto o servicio propio, aliado, estratégico o de entidades con las que mantenga acuerdos comerciales.

b) Al momento de adquirir la membresía y/o un producto dentro de la tienda en línea, el socio declara tener más de 18 años. CONSULTORA ATLANTIC ECUADOR S.A. CONSULATLANTIC se reserva el derecho de cancelar la membresía en caso de comprobar lo contrario.

## **9. ACEPTACIÓN EXPRESA**

El socio acepta expresamente que Sorvo se reserve el derecho de modificar el precio de sus membresías y productos. En el caso de membresías, se comunicará al socio con treinta (30) días de anticipación a la fecha de entrada en vigor del nuevo valor. Si el socio no se encuentra de acuerdo con dicha modificación, podrá solicitar la baja del servicio;

Los socios que no cuenten con el cupo necesario para pagar sus membresías serán notificados en dos oportunidades y en caso de no atender el requerimiento, se procederá a cancelar la membresía.

El socio acepta expresamente que se compromete a recibir los productos enviados por



CONSULTORA ATLANTIC ECUADOR S.A. CONSULATLANTIC en todo momento, pues conoce que la suscripción, materia del presente contrato, trata de la adquisición de vinos de diferentes marcas y variedades, que serán entregados de forma aleatoria. En caso de que el producto haya llegado abierto, deteriorado o se encuentre en mal estado, el socio deberá contactarse mediante los canales de atención disponibles para solicitar un reemplazo del mismo o, a su vez, se generará una nota de crédito, la cual será emitida una vez hechas las validaciones correspondientes. El tiempo de respuesta de reclamos será de 24 a 48 horas.





## Alertas de seguridad

En la actualidad existen en internet sofisticados métodos fraudulentos tales como virus electrónicos, entre otros, diseñados para capturar información confidencial de los usuarios de sitios web.

Para evitar que te conviertas en víctima de terceros que tienen como objetivo obtener tu información personal, te recomendamos tomar en cuenta lo siguiente:

- No responder a e-mails enviados por personas desconocidas.
- Utiliza siempre la página web oficial para obtener información de ésta.
- Si recibes un e-mail de extrañas características eliminarlo inmediatamente sin abrirlo.
- Si abres un e-mail no deseado y éste te ofrece la opción de eliminar tu nombre de la lista, no la utilices, puesto que con esto se busca confirmar la cuenta de correo.
- No utilices la misma contraseña de los servicios electrónicos financieros (ATM, transferencias, avances en efectivo) para acceder a herramientas de comunicación no seguras, tales como e-mail o el chat.
- No utilices como clave, alguna información personal fácil de adivinar.
- Nunca escribas la contraseña en papel, si realmente tienes que escribirla, guárdala en un lugar seguro.
- Cambia frecuentemente tu contraseña.
- Nunca envíes por e-mail información confidencial, tal como código de membresía, contraseña ó número de documento de identificación.
- Nunca envíes solicitudes de contraseña que te lleguen a través de correo electrónico o telefónico. El personal de Sorvo, jamás te solicitará este dato, por ningún medio ni motivo.
- No utilices enlaces incorporados en emails o páginas web de terceros desconocidos.
- No utilices computadoras públicas para realizar transacciones personales, especialmente financieras.



## Políticas de privacidad en Internet

Bienvenido al sitio WEB de SORVO. En esta sección se explica la política de nuestra página referente a la información que puedas proveernos cuando visites nuestro sitio.

Estamos comprometidos en proteger tu información en Internet, en todos los canales en los que interactuamos contigo, por lo que hemos incorporado las más altas medidas de seguridad en nuestra Web, entre ellas: codificación de datos, cierre automático de sesión y bloqueo automático de acceso no autorizado por medio de "firewalls".

Al visitar nuestro sitio web puedes encontrar información actualizada del Club de Vinos Sorvo, sin necesidad de que nos proporciones información acerca de ti.

La información que ingresa en nuestra página se mantiene bajo estándares de seguridad y de estricta confidencialidad. Te garantizamos la codificación de los datos antes de su transferencia para proveer la mayor seguridad posible.

De proporcionarnos información adicional como tu dirección, correo electrónico y teléfono, así como cualquier otra información complementaria y datos que te identifiquen como miembro de SORVO, esta no será revelada a terceros a menos de que te lo hayamos comunicado previamente y que hubiéremos sido autorizados por ti, o que estemos requeridos a hacerlo por mandato de Ley

