

POLÍTICAS DE SERVICIOS

Estas Políticas son válidas para el sitio web y aplicación móvil AZ GO. Al momento de comprar cualquiera de nuestros productos o servicios el cliente acepta las políticas de servicio especificadas a continuación:

1. RECEPCIÓN DEL SERVICIO

Una vez enviado y procesado el servicio, mediante nuestro portal y/o aplicación móvil AZ GO:

- No aceptaremos anulaciones ni devoluciones por errores en los datos finales del beneficiario (cliente) de cualquier SOLICITUD dentro de las siguientes 24 horas de solicitado el producto o servicio.
- Para anular su SOLICITUD, pedido de compra o alguno de los servicios del mismo, el cliente deberá ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico info@azlogisticpanama.com.
- Es responsabilidad del cliente, certificar los datos enviados para el correcto procesamiento de la transacción.
- En caso de devolución ocasionada por error por parte del cliente, se aplicará un recargo por gastos de gestión y administración del 10 (%) del valor del servicio.

2. GARANTÍA

Todas las ordenes están garantizadas. En el caso del servicio de mensajería, hasta un máximo de 24 horas pasada la entrega de la encomienda. En el caso del servicio de comida y/o medicinas hasta un máximo de 60 minutos pasada la entrega del producto. En caso de servicios programados 24 horas posterior a la fecha solicitada.

3. CONFIDENCIALIDAD

AZ GO garantiza la seguridad de la información de sus clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio seguro y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros. (Ver Políticas de Privacidad).

4. DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

Los precios están expresados en DÓLARES AMERICANOS. Así mismo, podrán estar sujetos a cambio sin previo aviso.

AZ GO, asegura la disponibilidad de los servicios que se muestran en el portal. De presentarse una situación, en la cual no se pueda cumplir, AZ GO informará oportunamente a sus clientes, mediante correo electrónico de nuestro Servicio al Cliente, sobre esta situación

ajena a nuestro control, indicando el motivo por el cual el servicio no puede ser entregado y/o tiempo estimado de entrega.

5. HORARIOS DE ENTREGA

Los horarios de Servicio al Cliente mediante el portal AZ GO , son:

- De Lunes a Sabados de acuerdo al horario operativo del comercio afiliado.

El cliente acepta que deberá contar con una persona para recibir su servicio en estos horarios.

AZ GO no aceptará como compromiso horarios especiales que el cliente escriba en los campos del formulario de pedido y sólo atenderá como compromiso lo indicado en este documento. El cliente acepta que, si su servicio requerido se ha registrado fuera de los horarios de recepción de compras, será enviado en el siguiente rango de horario inmediatamente disponible.

6. PAGOS

El cliente se obliga a pagar / liquidar / cancelar el pedido del servicio realizado a través de AZ GO en su totalidad.

El tipo de pago para todos los servicios es exclusivamente con tarjeta de crédito VISA, MASTERCARD, AMEX y transferencia bancaria (ACH).

AZ GO está afiliado al servicio Verified by Visa y Master Security Code para así ofrecerle a sus clientes la mayor seguridad y confianza posibles al realizar sus pagos online.

7. POLITICAS DEL SERVICIO

El cliente deberá proporcionar los datos completos del beneficiario.

AZ GO se reserva el derecho de no entregar información al cliente en caso éste haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

8. ZONAS GEOGRAFICAS

AZ GO ofrece sus servicios en la República de Panamá dentro de las áreas definidas por la aplicación.

El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destino o destinatario para efectuar el servicio solicitado. Cualquier error o falta de información al respecto, será de entera responsabilidad del cliente.

El tiempo estimado de entrega para restaurantes, farmacias y otros comercios afiliados es de CIENTO VEINTE (120) minutos, dependiendo de la disponibilidad y área de entrega, en la Ciudad de Panamá. Para el servicio de mensajería hasta un máximo de veinticuatro (24) horas desde el momento de la entrega de la encomienda en la Ciudad de Panamá.

9. LÍMITE Y RESPONSABILIDAD

a. Uso de tarjetas sin autorización del dueño o robadas

No nos hacemos responsables por compras o pagos realizados con tarjetas de crédito sin autorización previa del dueño, hurtadas o clonadas; entendiéndose que la persona que realiza la compra o solicitud del servicio está plenamente facultada para realizar la transacción y que, por lo tanto, no podemos negarnos a tramitarla. El realizar transacciones por internet sin el consentimiento previo del dueño o con tarjetas hurtadas, robadas o clonadas constituyen delitos los cuales están penados por la legislación panameña.

Enviamos información vía correo electrónico a nuestros clientes respecto a nuestros proveedores del pago de tarjeta de crédito. Estamos afiliados a una Institución Financiera con altos estándares, lo cual nos provee del cobro con tarjetas de crédito, fungiendo como su única responsabilidad la de ser un Agente de cobro seguro para nuestros clientes con el banco emisor de la tarjeta. Se le informa que en su estado de cuenta aparecerá el cobro de la compra bajo el nombre de AZ GO.

No aceptamos en ninguna circunstancia, cualquier pago no reconocido por parte del cliente por la falta de conocimiento de la forma de cobro o por desacuerdos con la entrega. El hecho de establecer una reclamación con el banco, desconociendo con esto su compra, implica una sospecha de fraude potencial; por lo que, con la información del pedido, firma de recepción del pedido o servicio por parte del destinatario, se tendrán suficientes pruebas para sustentar el reclamo que se interponga. Será entonces de vital importancia que el cliente se ponga siempre en contacto con nosotros para aclarar cualquier punto.

10. PROTECCION AL CONSUMIDOR

Nos comprometemos a acatar lo dispuesto por la Ley de Protección y Defensa del Consumidor y los lineamientos en cuanto a política de privacidad.

11. NO PREVISTOS

Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por nuestro Call Center. En todo momento se verificará bajo la filosofía de máxima satisfacción del cliente, el cumplimiento de nuestros acuerdos, bajo el entendimiento que existirán agentes externos a nosotros que nos impedirán cumplir con nuestro propósito.