

Términos y condiciones

Estos términos y condiciones (en lo sucesivo y para los efectos del presente y diversos documentos de Vualá, los "Términos y Condiciones") regulan el uso del servicio ofrecido por Vualá , es decir las personas que hacen uso de los servicios (en lo sucesivo "Usuario(s)") que ingresen al sitio web y/o aplicación móvil vualamenu.com y/o Vualá (en lo sucesivo, el "Sitio" y/o la aplicación denominados en forma conjunta como "la plataforma").

Al usar la Plataforma o navegar en el Sitio, el Usuario declara haber leído estos Términos y Condiciones, haberlos entendido y aceptarlos en todos y cada uno de sus especificaciones.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS DE VUALÁ

El uso de tus datos personales proporcionados a través del Sitio se regirá conforme a nuestro Aviso de Privacidad también denominada Política de Privacidad.

Nuestra función

El servicio ofrecido por Vualá a través de su cualquiera de sus Plataformas (en adelante, el "Servicio") consiste en:

Facilitar a los Usuarios la elección de alimentos, bebidas y/o productos que ofrezcan los establecimientos y/o restaurantes registrados en Vualá(en lo sucesivo, "Establecimientos") mediante la publicación de la información de los productos alimenticios de sus menús o catálogos, y poner en contacto a los Usuarios con los Establecimientos, a través de nuestra Plataforma, para que los Usuarios puedan hacer pedidos de los productos alimenticios ofrecidos por los Establecimientos de acuerdo con la disponibilidad para que puedan consumirlos dentro del restaurante o bien recogerlos en la dirección donde se ubica el Establecimiento

En caso que seas un Restaurante o un Establecimiento, mediante la publicación de la información de tus productos alimenticios de tus menús o catálogos, y poner en contacto a los Usuarios con los Establecimientos, a través de nuestra Plataforma, para que los Usuarios puedan hacer pedidos de los productos alimenticios ofrecidos por los Establecimientos de acuerdo a la disponibilidad de tus productos y tu optarás para que los Usuarios tengan la posibilidad de que hagan pedidos y puedan consumirlos dentro del restaurante o bien puedan recogerlos en la dirección donde se ubica el Establecimiento.

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones el Usuario y/o Establecimiento acepta que el Servicio consiste, exclusivamente, en una Plataforma electrónica que pone en contacto a los Usuarios con los Establecimientos para la comercialización de productos alimenticios y que no existirá ninguna relación de compraventa entre Vualá y el Usuario con motivo de los pedidos que el Usuario haga a través de la Plataforma.

Vualá no es, ni será responsable de la información que los Establecimientos anuncien, de sus productos, información relacionada a cantidades, disponibilidades, ingredientes, recetas, imágenes, tiempo de entrega, precios, sabores, tamaños, medios y formas de pago disponibles, en el entendido que Vualá, no es el responsable de los mencionados, será el

responsable, el Establecimiento, intentando precisas dicha información de la manera más clara y precisa.

El Usuario y/o Establecimiento declaran conocer y aceptar que Vualá no participa en lo que el o los Establecimientos divulguen y que el Servicio no involucra, la preparación, empaque, disponibilidad y entrega física de los productos alimenticios que el Usuario pida a través de la Plataforma, siendo estos aspectos responsabilidad absoluta del Establecimiento. El Usuario y/o Establecimiento aceptan que cualquier reclamo por problemas derivados del cumplimiento del pedido, la preparación, el estado de los alimentos y entrega de los productos alimenticios deberá ser gestionado directamente con el Establecimiento donde se realizó el pedido.

Al realizar un pedido, El Usuario acepta que el Establecimiento es el responsable directo de aceptar y procesar su pedido, y que este tiene la posibilidad de cancelarlo dentro de la Plataforma.

En caso de realizar pedidos en los que se maneje una medida de grama

Vualá no será responsable del cumplimiento de entrega acordado por el Usuario y el Establecimiento.

El Usuario y/o Establecimiento aceptan que Vualá tiene la facultad de verificar que cumpla con la edad mínima requerida por la ley para la compra de bebidas alcohólicas. Para tal efecto, Vualá y el Establecimiento se reservan el derecho de solicitar un documento de identidad oficial del Usuario al momento de efectuar la entrega de los productos. En caso de haber suministrado información falsa al respecto, el Usuario será responsable por los perjuicios ocasionados a Vualá y el Establecimiento. Vualá en ningún caso será responsable de que el Establecimiento cuente con los permisos necesarios para la venta, distribución y/o cualquier otro que se requiera para la venta de alimentos y bebidas alcohólicas, será responsabilidad propia del Establecimiento.

Capacidad

El Servicio sólo está disponible para personas que tengan capacidad legal para contratar.

Al utilizar el Servicio declaras que tienes la capacidad jurídica necesaria para celebrar contratos vinculantes y que no eres menor de 18 años.

Vualá, se reserva el derecho de uso a ciertos usuarios que hayan infringido con normas o condiciones pactadas, por lo que no podrán utilizar los Servicios los Usuarios y/o Establecimiento que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente.

Registro

El Usuario y/o Establecimiento están de acuerdo que para poder utilizar los Servicios de pedidos de Vualá, deberá de proporcionar los datos personales que le sean requeridos a través de nuestra Plataforma (en adelante "Registro").

El Usuario y/o El Establecimiento asumen íntegramente la responsabilidad (civil y penal) por la falta de veracidad en la información ingresada en el Registro la cual podrá ser verificada en cualquier momento por Vualá. En caso de que el Usuario y/o Establecimiento den información incorrecta, falsa o incompleta, y de negarse a corregirla o enviar documentación que compruebe la corrección, Vualá se reserva el derecho de cancelar el Registro ya existente, impidiendo al Usuario y/o Establecimiento utilizar los Servicios hasta que, a criterio de Vualá, la anomalía y/o información sea subsanada.

El Usuario y/o Establecimiento asumen las consecuencias de permitir que terceras personas accedan a la Plataforma a través de sus dispositivos, tu perfil y/o conexión de Internet en consecuencia todas y cada una de las acciones realizadas por tales medios serán atribuidas al Usuario y/o Establecimiento.

Al registrarse, el Usuario y/o Establecimiento conceden a Vualá el poder de hacer uso del correo electrónico proporcionado para enviar por vía email o mensaje encuestas de satisfacción por el uso de la plataforma.

Procesamiento de los pedidos

Captura del pedido. Al terminar de seleccionar los productos alimenticios que deseas pedir podrás hacer tu pedido haciendo clic en el botón "Pedir". Es importante revisar que la información introducida sea correcta y que se corrija cualquier error antes de proceder a llenar el Registro para terminar el pedido. Una vez realizado el pedido ya no podrán corregirse errores.

Entrega Pick Up. Si has realizado el pedido bajo esta opción, deberás pasar por tu pedido a la ubicación del Establecimiento a la hora que hayas seleccionado y que El Establecimiento haya aceptado la hora de entrega. El Establecimiento especificará la hora en la que podrás recoger tu pedido

Modificación o cancelación de tu pedido. Una vez que hayas realizado tu pedido y que el Establecimiento lo haya recibido, no podrás cancelarlo dentro del Sitio. Si deseas modificar tu pedido, tendrás que ponerte en contacto con el Establecimiento a fin de comunicarle los cambios solicitados. No podemos garantizar que el Establecimiento esté de acuerdo con tus cambios. Una vez que el estatus de tu pedido ha pasado a "En preparación", el Establecimiento no está obligado a aceptar tus cambios bajo ningún motivo.

Gestión del pedido. Tras la recepción de tu pedido, Vualá procesará tu solicitud y la enviará al Establecimiento. Cuando tu solicitud haya sido procesada, te notificaremos por correo electrónico, a través del sistema, SMS o mediante un mensaje de Whatsapp. En caso de que el Establecimiento requiera aclaración sobre tu o tengan algún problema con la entrega, compartiremos tu nombre y número telefónico para que puedan ponerse en contacto contigo.

Vualá no tiene control sobre el estatus de tu pedido. La información que veas en Vualá es responsabilidad, única y exclusiva del Establecimiento. Al hacer un pedido, deslindas a

Vualá de cualquier responsabilidad derivada del mal uso que el Establecimiento haga con tu información.

Precios y Pago

Los precios de los productos alimenticios serán los indicados en nuestra Plataforma. Estos precios incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Métodos de pago. El pago de cualquier pedido Pick Up que hagas mediante la Plataforma deberá ser a través de una plataforma tercera de pagos, y deslindas a Vualá de cualquier problema que surja). Vualá no se hace responsable de las transacciones monetarias entre el Usuario y el Establecimiento, debiendo el usuario especificar la manera en como efectuara el pago correspondiente al Establecimiento, sujetándose a que el Establecimiento cuente con la infraestructura y/o dispositivos necesarios para realizar el pago, sin perjuicio para Vualá.

Acceso al Servicio

Disponibilidad de la Plataforma. Vualá no será responsable en caso de que la Plataforma no se encuentre disponible por cualquier motivo.

Suspensión del acceso.

El acceso a nuestra Plataforma podrá ser suspendido por Vualá temporal o permanentemente y sin previo aviso.

Seguridad de la información.

A fin de cumplir con la Ley Federal del Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento adoptaremos las medidas de seguridad física, administrativa y técnica necesarias para proteger tu información, sin embargo, no podemos garantizar totalmente la seguridad de tus datos transmitidos a nuestra Plataforma atendiendo a las condiciones del dispositivo y/o la conexión que utilices para hacer uso de la Plataforma. Por lo tanto, cualquier transmisión de datos personales será bajo tu propio riesgo.

Propiedad Intelectual

Vualá se reserva todos los derechos, incluyendo los derechos de propiedad intelectual e industrial, asociados con los servicios que Vualá preste, sus sitios web, los contenidos de sus pantallas, programas, bases de datos, redes, códigos, desarrollo, software, arquitectura, contenidos, información, tecnología, fases de integración, funcionalidades, dominios, información que permiten al Usuario y/o Establecimientos a utilizar los Servicios que Vualá ofrece como herramientas de venta, marcas, patentes, derechos de autor, diseños y modelos industriales, nombres comerciales, entre otros, y declara que están protegidos por leyes nacionales vigentes.

En ningún caso se entenderá que el Usuario y/o Establecimientos tendrán algún tipo de derecho sobre los mismos excepto para utilizar los Servicios de Vualá conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones Generales. El uso indebido o contrario a la

normativa vigente de los derechos de propiedad intelectual e industrial de Vualá, así como su reproducción total o parcial, queda prohibido, salvo autorización expresa y por escrito de Vualá.

Podrás utilizar nuestra Plataforma para tu uso personal y no comercial, siempre y cuando respetes las siguientes normas.

No podrás llevar a cabo un uso fraudulento y/o con ventaja, alevosía o dolo dentro y respecto de nuestra Plataforma.

Salvo que se establezca lo contrario, los derechos de autor o copyright y el resto de derechos de propiedad intelectual e industrial de nuestra Plataforma y del contenido publicado en la misma (incluyendo sin limitación, fotografías e imágenes gráficas, así como signos distintivos, encabezados y demás) son titularidad de Vualá, de los licenciantes de Vualá o de sus Restaurantes, según se indique, y los mismos se encuentran reservados.

Los Usuarios otorgan a favor de Vualá una autorización de uso gratuita, no exclusiva, perpetua, transferible e irrevocable sobre los Comentarios, opiniones (en adelante "Opiniones"), sugerencias, ideas, preguntas o cualquier otro contenido ingresado por el Usuario en la Plataforma (en lo sucesivo, "Contenido del Usuario") para utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir o generar obras derivadas de dicho Contenido del Usuario, en forma total o parcial y por cualquier medio. Los Usuarios y/o Establecimientos declaran y garantizan que son los propietarios de sus Opiniones, que el contenido es preciso, que el uso del contenido proporcionado no viola lo dispuesto en la presente Cláusula o la normativa aplicable ni causa perjuicio a alguna persona o entidad. Asimismo, los Usuarios y/o Establecimientos se obligan a sacar en paz y a salvo a Vualá por cualquier reclamo resultante del contenido proporcionado. Vualá tiene el derecho de supervisar, editar o eliminar cualquier actividad o contenido. Vualá no será responsable ni asumirá obligación alguna por cualquier contenido publicado por algún Usuario y/o Establecimientos o tercero, ni asumirá la obligación de publicarlo o de conservarlo en el Plataforma.

Contenidos y Conducta del Usuario

Toda la información relativa a tus datos personales que introduzcas o proporciones en nuestra Plataforma se encuentra sujeta al Aviso de Privacidad de Vualá de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Está prohibido publicar o descargar en o desde nuestra Plataforma cualquier Contenido del Usuario y/o Establecimientos que, de manera enunciativa y no limitativa:

Incumpla cualquier ley local, nacional o internacional aplicable

Sean ilegales o fraudulentos

Suponga publicidad no autorizada

Contenga virus o cualesquiera otros programas dañinos ("malware")

Los Comentarios y Opiniones que publiquen los Usuarios y/o Establecimientos en nuestra Plataforma, de manera enunciativa y no limitativa, no deben:

Contener ningún contenido difamatorio, obsceno ni ofensivo

Promover la violencia ni la discriminación

Infringir los derechos de propiedad intelectual o industrial de ninguna persona

Infringir ninguna obligación legal frente a un tercero

Promover actividades ilegales ni invadir la privacidad de terceros

Utilizarse haciéndose pasar por otra persona, física o moral, o falseando su vinculación con cualquier otra persona.

Dar la impresión de que han sido creados por Vualá o sus empresas afiliadas o controladoras

No está permitida ninguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operatoria de Vualá como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos de Vualá. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en este contrato harán pasible a su responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como lo hará responsable de indemnizar los daños ocasionados.

Links de otras páginas web

Los vínculos que pudiera contener El Sitio pueden dirigir al Usuario y/o Establecimientos a sitios web de terceros que no son propiedad ni están bajo el control de Vualá, por lo que Vualá no será responsable por la utilización que El Usuario y/o Establecimientos haga de estos sitios web, ni por las Políticas de Privacidad de los sitios web de dichos terceros. Dichos links únicamente se proporcionan para comodidad del Usuario y/o Establecimientos y el acceso a los mismos es exclusiva responsabilidad de los Usuarios y/o Establecimientos.

Responsabilidad

Vualá sólo será responsable por cualquier daño ocasionado al Usuario y/o Establecimientos que sea derivado de la negligencia o dolo directamente atribuibles a Vualá o por alguna declaración falsa de Vualá, salvo que dicho daño sea atribuible a la negligencia de la víctima o provocados por su propia negligencia o dolo.

Bajo ninguna circunstancia Vualá responderá de:

Cualquier pérdida de beneficios, ventas, negocios o ingresos

Pérdida o corrupción de datos, información o software

Cualquier pérdida indirecta o consecuente

Todo tipo de actividad en contravención a estos Términos y Condiciones por parte del Usuario y/o Establecimientos será investigada por Vualá y el infractor podrá ser sancionado con la suspensión o cancelación de su Registro como Usuario y/o Establecimientos y/o de cualquier otra forma a la entera discreción de Vualá. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que pudieren llegar a existir por la configuración de delitos o ilícitos que los Usuarios y/o Establecimientos pudieren llegar a causar a los demás Usuarios y/o Establecimientos, a la Plataforma o a Vualá.

El Usuario indemnizará y se obliga a sacar en paz y a salvo a Vualá, sus filiales, empresas controladas y/o controlantes, directivos, administradores, representantes y empleados, por cualquier reclamo o demanda de otros Usuarios y/o Establecimientos o terceros por las actividades del Usuario y/o Establecimientos y/o sus directivos y/o administradores y/o representantes y/o empleados y/o agentes en la Plataforma o por su incumplimiento a estos

Términos y Condiciones o por la violación de cualesquiera leyes o derechos de terceros, incluyendo el pago de honorarios de abogados.

Exoneración de Responsabilidad

Información del Sitio. Vualá no puede garantizar que la información en su Plataforma sea en todo momento completa y correcta, toda vez que dicha información es provista por nuestros Restaurantes y terceras personas. Vualá podrá realizar cambios en los contenidos de su Plataforma en cualquier momento y sin previo aviso.

Fallas del sistema o del dispositivo del Usuario y/o Establecimientos. Vualá no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario y/o Establecimientos causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Vualá tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario y/o Establecimientos como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Vualá; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Alergias, Dietas y otra información de los menús. Es responsabilidad exclusiva de los Restaurantes y/o Establecimientos proporcionar información correcta y completa de los nombres de los Productos, descripciones, precios e información de ofertas especiales, así como advertencias por alergias y de temperatura de los Productos, así como de la demás información contenida en los menús de nuestros Restaurantes y/o Establecimientos (en adelante "Información de Menú"). Vualá no será responsable de ninguna manera por la Información de Menú. Si tuvieras cualquier duda acerca de las advertencias por alergias, los ingredientes de un alimento o cualquier otra Información de Menú, deberás confirmarlo directamente con el Establecimiento o, en su defecto, con nuestro servicio de atención al Usuario.

Acciones y omisiones del Establecimiento. La relación jurídica por la preparación, compra, entrega y consumo de un pedido de comida es exclusivamente entre tú y el Establecimiento con el que realizas tu pedido. No tenemos ningún control sobre las acciones u omisiones de ningún Establecimiento.

No ofrecemos ninguna garantía de que los Productos solicitados a un Establecimiento vayan a ser de calidad satisfactoria para el Usuario.

Los tiempos de entregas son proporcionados por los Restaurantes y/o Establecimientos y son sólo estimaciones. Vualá no garantiza que los pedidos sean entregados o estén disponibles para recogerlos dentro de dichos tiempos estimados.

Los proveedores de sistemas para el pago de los Servicios y Productos a través de nuestra Plataforma son los únicos responsables de utilizar tu información para tales efectos, así como de los cargos, contracargos o abonos realizados a tu tarjeta de crédito y/o débito. Vualá no se responsabiliza de ello.

Acontecimientos fuera de nuestro control

Vualá no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones conforme a los presentes Términos y Condiciones ocasionado por algún hecho que se encuentre fuera de su control (en adelante, "Caso Fortuito y/o de Fuerza Mayor").

Por Caso Fortuito y/o de Fuerza Mayor se entenderá cualquier acto, evento, omisión o accidente que se encuentre fuera de nuestro control o del de nuestros Restaurantes y/o Establecimientos, o que no fuera razonablemente previsible por Vualá o por cualquiera de nuestros Restaurantes y/o Establecimientos, e incluye sin limitación los siguientes:

Huelgas, paros o cualquier otra acción similar

Revoluciones civiles, motines, invasiones, ataques terroristas, guerras (declaradas o no), amenazas o preparaciones de guerra.

Imposibilidad para transitar por las vías de comunicación federales o locales en virtud de bloqueos, cierres viales o cualquier otra acción similar de las autoridades o particulares.

Imposibilidad de utilizar transportes a motor o cualquier otro tipo de transporte público o privado.

Imposibilidad de uso de las redes de telecomunicaciones públicas o privadas

Los actos, decretos, legislación, regulación o restricciones de cualquier gobierno.

Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemias y cualquier otro desastre natural

Caídas de árboles, anuncios, suspensión de servicios básicos y/o de telecomunicaciones.

Nuestras obligaciones bajo el presente quedarán suspendidas durante el tiempo en que dure el supuesto de Caso Fortuito y/o de Fuerza Mayor.

Relación Laboral

En ningún momento se entenderá que Vualá tiene relación laboral con alguno de los Establecimientos pues Vualá solo presta el servicio especificado en los términos marcados y acordados, y no constituye en ningún momento subordinación alguna a ninguna de las partes (Vualá y el Establecimiento)

El entero y pago de impuestos, así como el cumplimiento de otras obligaciones de tipo fiscal, que resulten para **El Usuario y El Establecimiento** con motivo de los servicios prestados serán responsabilidad exclusiva de ellos quienes harán frente a tales obligaciones sin que por este motivo se entienda que existe solidaridad pasiva entre el usuario y el establecimiento con Vualá, frente a las Autoridades Fiscales, de Seguridad Social y de cualquier índole, y desde este momento liberan de cualquier obligación a Vualá.

Caso fortuito o de fuerza mayor

Vualá no será responsable de daños, perjuicios, incumplimientos, obligaciones, responsabilidades contractuales o extracontractuales y pasivos, que pudieran originarse por caso fortuito o causas de fuerza mayor que estuvieran fuera de control, tales como disposiciones oficiales, causas naturales, desastres o movimientos sociales.

Cláusula de Salvaguardia

Siendo compatible con la ratio general de las presentes condiciones, si alguna de las disposiciones de los Términos pudiera resultar inválida o no aplicable, las disposiciones restantes continuarán siendo válidas y eficaces. Si sólo una parte de la cláusula inválida o ineficaz debiera ser considerada inválida o inejecutable, esa parte podrá ser eliminada sin afectar a la validez o exigibilidad de las restantes.

Ley aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Vualá y el Usuario y/o Establecimientos se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de San Luis Potosí y renuncian a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponderles ahora o en el futuro por razón de su domicilio o por cualquier otra causa.

Resolución

Sin perjuicio de los derechos reconocidos al Usuario y/o Establecimientos en calidad de consumidor bajo la ley Mexicana, Vualá se reserva el derecho de rescindir el contrato por gravedad en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato imputable por dolo o culpa del usuario previa notificación de envío a la dirección e-mail comunicada en el momento del registro o en la dirección indicada en el mismo. Como resultado de la comunicación mencionada anteriormente Vualá se reserva el derecho de eliminar inmediatamente cualquier cuenta del usuario final.

Modificaciones

Nos reservamos el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.

Canal de comunicación

Nuestro email de atención al usuario es: elmenuvoila@gmail.com. a través de este correo electrónico puedes solicitar aclaraciones o formular las quejas que consideres convenientes. Quejas que consideres convenientes.

Última revisión Junio 2020