

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DELIVERY

Los presentes Términos y Condiciones regulan exclusivamente el SERVICIO DELIVERY ofrecido en la aplicación de TOTALPLAY. Dicho servicio es ofrecido, operado y administrado por TP GO, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo TP GO).

El SERVICIO DELIVERY es una plataforma virtual que tiene como finalidad poner en contacto a los USUARIOS con los NEGOCIOS y REPARTIDORES, para que el USUARIO pueda visualizar y adquirir los PRODUCTOS ofertados por los NEGOCIOS y entregados por los REPARTIDORES que se encuentran afiliados al SERVICIO DELIVERY.

CONSENTIMIENTO

Al acceder a la PLATAFORMA o hacer uso de los SERVICIOS DELIVERY, se considera que el USUARIO acepta tácitamente los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Los TÉRMINOS Y CONDICIONES podrán ser modificados periódicamente y en cualquier momento por TP GO, por lo que es obligación del USUARIO revisarlos de manera periódica.

DEFINICIONES

Para efecto de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, se entenderán las siguientes definiciones, en singular o plural, como:

USUARIO: Persona física que acceda, haga uso y/o acepte los presentes TERMINOS Y CONDICIONES, para el uso del SERVICIO DELIVERY.

CONTRASEÑA: Conjunto de caracteres confidenciales que el propio USUARIO elige y determina al momento de darse de alta en la PLATAFORMA y la cual se mantiene bajo su exclusivo control en todo momento.

CUENTA: Medio de acceso generado por TOTALPLAY.

MEDIOS DE PAGO: Se refiere a las formas de crédito y débito ingresadas por el USUARIO para pagar los productos y servicios adquiridos, contenidos en la PLATAFORMA.

NEGOCIO: Se refiere a los diversos comercios que podrán, según lo permita TOTALPLAY, promocionar y ofrecer sus diversos productos de consumo.

PRODUCTOS: Bienes de consumo exhibidos por el NEGOCIO, a través de LA PLATAFORMA.

PLATAFORMA: Sistema digital, por medio del cual TP GO pone a disposición de los USUARIOS el SERVICIO DELIVERY.

SERVICIOS DELIVERY: Servicio que permite la comunicación de los USUARIOS con los NEGOCIOS y REPARTIDORES para la adquisición de PRODUCTOS ofertados en la PLATAFORMA.

REPARTIDOR: Personas independientes a TP GO, que se encargan de recolectar y entregar los PEDIDOS adquiridos por los USUARIOS.

TP GO: Corresponde a la persona moral TP GO, S.A. DE C.V., quien se encarga de la administración de la PLATAFORMA.

USO DE LOS SERVICIOS

Para poder hacer uso del SERVICIO DELIVERY, el USUARIO deberá ser un suscriptor del servicio de Totalplay con contrato vigente y tener la aplicación de "Totalplay" instalada en su dispositivo móvil, ya que estos servicios sólo están disponibles dentro de la aplicación "Totalplay".

Sujeto al cumplimiento de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, TP GO otorgará a los USUARIOS una autorización limitada, no exclusiva, revocable, no transferible para el acceso y uso del SERVICIO DELIVERY en los dispositivo(s) personal(es) del USUARIO para su uso personal y exclusivo, por lo que queda expresamente prohibido utilizar dichos servicios para fines comerciales, así como realizar un uso distinto a lo señalado en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El uso del SERVICIO DELIVERY lo realiza el USUARIO de forma voluntaria, como persona mayor de edad con capacidad legal para ser sujeto de derecho y obligaciones.

Para el correcto funcionamiento del SERVICIO DELIVERY, el USUARIO debe proporcionar y permitir el uso de sus datos personales, como lo son:

- Dirección de entrega
- Teléfono y correo electrónico
- Información de método de pago
- Nombre de quien recibe los productos adquiridos
- Nombre y cantidad de productos a recibir

El REPARTIDOR se podrá comunicar con el USUARIO para la entrega del PRODUCTO, En caso de no poder atender la llamada o mensaje, se dará una prórroga de hasta 5 minutos vía mensaje de texto, llamada telefónica y/o búsqueda en domicilio. En caso de no lograr contactar al USUARIO después del tiempo prorroga, la entrega se cataloga como no exitosa a causa del USUARIO y éste se obliga a efectuar el pago correspondiente al total del pedido.

TP GO podrá suspender o desactivar las cuentas que identifique con datos no veraces.

VIGENCIA

La CUENTA del USUARIO se mantendrá vigente por un periodo indeterminado, por lo que será su responsabilidad el uso y manejo que se le dé a la misma. Por lo anterior, el USUARIO no podrá transferir o permitir el acceso a terceros ajenos a él. Y deberá de revisar de manera periódica las modificaciones que se realicen a los presentes términos y condiciones.

En caso de que TP GO así lo determine, podrá suspender la cuenta del USUARIO y negar el acceso en cualquier momento, bastando para ello una simple notificación por cualquier medio fehaciente y que considere adecuado.

SERVICIOS

Para poder realizar el SERVICIO DELIVERY, TP GO podrá realizar de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes acciones: (i) exhibir imágenes de diferentes productos de consumo de forma publicitaria para que sirvan de referencia a los USUARIOS; (ii) realizar la comunicación entre

USUARIO, NEGOCIO y REPARTIDOR para la adquisición de PRODUCTOS; (iii) permitir el uso de los diversos MEDIOS DE PAGO para cubrir el costo total de las PRODUCTOS y servicios que adquiera el USUARIO.

CONTENIDO EN SERVICIO DELIVERY

El SERVICIO DELIVERY exhibe los productos de consumo, como alimentos y bebidas, que los NEGOCIOS publican en la PLATAFORMA, para que el USUARIO pueda adquirir dichos PRODUCTOS.

Las imágenes y/o fotos son referencia de los artículos promocionados por los NEGOCIOS y puede haber pequeñas diferencias en su presentación. Por lo que TP GO no garantiza la precisión, integridad, y confiabilidad de la información y contenido de los productos ofrecidos en la aplicación. Los PRODUCTOS ofrecidos y su precio son actualizados constantemente por los NEGOCIOS, por lo tanto, no es responsabilidad de TP GO los cambios o ajustes de precio.

FUNCIONAMIENTO

El SERVICIO DELIVERY se encuentra en operación 24 horas los 365 días del año, pero los PRODUCTOS están sujetos a los horarios de operación de cada uno de los NEGOCIOS. En caso de alguna causa mayor, los NEGOCIOS y/o TP GO, podrán suspender el servicio.

OBLIGACIONES DEL COMPRADOR

El USUARIO al hacer uso de SERVICIO DELIVERY se obliga a:

- Proporcionar información de identificación y documentación veraz.
- Abstenerse de compartir credenciales de acceso.
- Abstenerse de actividades ilícitas.
- Abstenerse de pagar fuera de SERVICIO DELIVERY a los VENDEDORES
- Abstenerse de solicitar a los VENDEDORES, productos diferentes a los habilitados en la PLATAFORMA.
- Abstenerse de utilizar ingeniería inversa.

En caso de incumplimiento del USUARIO a cualquiera de sus obligaciones, se obliga a indemnizar a TP GO por los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le ocasiona, así como sacarlo en paz y a salvo de cualquier reclamo.

CONDICIONES DE SERVICIO

El USUARIO acepta que los precios son establecidos por los NEGOCIOS.

El USUARIO acepta utilizar el servicio para uso personal y está consciente de que no puede fungir como intermediario o revender el SERVICIO DELIVERY.

Debido a que los PRODUCTOS son preparados conforme al pedido del USUARIO y son perecederos, no es viable su modificación, cambio o devolución por retracto ni por errores del USUARIO al realizar el pedido.

El USUARIO reconoce que no existe relación laboral entre TP GO, el NEGOCIO y REPARTIDOR, por lo que cualquier reclamo que derive de los PRODUCTOS y/o su entrega, lo tendrá que verificar de manera directa con el NEGOCIO o REPARTIDOR.

ATENCIÓN A CLIENTES

El USUARIO puede acceder al servicio de atención a clientes desde la PLATAFORMA ingresando desde LA APLICACIÓN, a “Detalle del Pedido”, seleccionando la opción “Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”. El horario de atención es de Lun a Dom de 9:00 a 22:00 hrs.

PAGOS Y COMISIONES

El USUARIO acepta que debe pagar el monto total por los productos y servicios adquiridos con las formas de pago habilitados en la PLATAFORMA.

Las formas de pago aceptadas son las que se señalen dentro de la PLATAFORMA.

El NEGOCIO atenderá el pedido del USUARIO, una vez que este haya efectuado y pagado los PRODUCTOS requeridos por medio del SERVICIO DELIVERY.

El USUARIO reconoce que solo puede cancelar un pedido mientras el NEGOCIO no haya aceptado la orden de preparación. Una vez recibida y aceptada por el la orden de preparación por el NEGOCIO, el USUARIO no podrá cancelar.

SERVICIO DELIVERY es un servicio de intermediación, por tanto, en caso de que el USUARIO requiera una factura deberá ser solicitada al NEGOCIO por el monto de consumo de los productos adquiridos y al REPARTIDOR por el monto de sus servicios.

PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES

Sin consentimiento escrito de TP GO, no se podrá utilizar, copiar o modificar para uso o venta, los productos y recursos de SERVICIO DELIVERY como recursos grabados, descargados o vinculados.

QUEJAS Y DEVOLUCIONES

Los SERVICIO DELIVERY no incluyen servicios de venta de productos, de entrega a domicilio o de logística. En cuanto la relación contractual, se constituye directamente entre el USUARIO, NEGOCIO y REPARTIDOR.

Derivado de lo anterior, TP GO no es responsable de devoluciones, reembolsos ni indemnizaciones por: orden equivocada, producto faltante, producto parcialmente faltante, seguridad alimenticia/calidad de la comida, tiempo de preparación, retrasos en el tiempo de entrega ni productos dañados.

Como un servicio al consumidor, en casos de pedidos no entregados, incompletos, derramados o en mal estado, El USUARIO podrá realizar el reclamo en la aplicación en un máximo de 12 horas posteriores a solicitud del pedido. TP GO realizará su mayor esfuerzo e investigará la situación, para que en un lapso de 15 días hábiles el NEGOCIO o REPARTIDOR resuelvan el reclamo con alguna de las siguientes soluciones: (1) reclamo no procedente, cuando no exista suficiente evidencia fidedigna que respalde el reclamo del USUARIO (2) acreditación parcial del pago al USUARIO en caso de pedidos incompletos o derramados (3) reembolsos de pago al USUARIO NEGOCIO o REPARTIDOR. Para llevar a cabo dicha investigación, El USUARIO deberá enviar la información y evidencias que TP GO le solicite (pruebas testimoniales y fotografías) en máximo 6 horas posteriores a dicha solicitud, por el medio que indique TP GO, en caso contrario, se cancelará el reclamo automática y definitivamente.

Cuando proceda, TP GO solicitará al emisor del método de pago original los reembolsos correspondientes en un lapso de 5 días hábiles posteriores a que se haya determinado su procedencia y el USUARIO lo verá reflejado en el tiempo que el emisor del método de pago lo tenga establecido.

MODIFICACIÓN

El USUARIO acepta y reconoce que TP GO podrá modificar libremente y en cualquier momento los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, los cuales serán actualizados y puestos a disposición del USUARIO dentro de la PLATAFORMA, siendo la última versión publicada la que regulará inmediatamente las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la operación comercial.

Asimismo, cuenta con plena autonomía para modificar el uso de la PLATAFORMA, como de los diversos SERVICIOS DELIVERY, con el único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al USUARIO.

El simple ingreso a la PLATAFORMA o uso del SERVICIO DELIVERY, se reconocerá como la aceptación del USUARIO de los cambios y/o modificaciones de los TÉRMINOS Y CONDICIONES, por lo que es su obligación revisar de manera constante las actualizaciones.

PROTECCIÓN DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

Los datos personales de los USUARIOS serán tratados para cumplir con las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad Integral de TP GO.

Deberán manifestar que han leído, entendido y aceptado el Aviso de Privacidad Integral de la Empresa disponible en la PLATAFORMA, al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento y protección de los datos personales del USUARIO, en cumplimiento a los principios y deberes previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y normatividad secundaria nacional e internacional aplicable.

Los diversos SERVICIOS en ningún momento podrán ser contratados por menores de edad o personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad, consecuentemente, el responsable no trata sus datos personales. No obstante lo anterior, si el USUARIO registra Datos Personales que correspondan a las personas antes mencionadas, TP GO podrá cancelar su registro y negará el acceso a la PLATAFORMA por lo que no podrá hacer uso del SERVICIO DELIVERY, sin asumir ninguna responsabilidad a su cargo, liberando a TP GO de cualquier tipo de responsabilidad administrativa y/o legal.

TP GO se obliga a que los datos personales recabados, incluyendo los de carácter sensible, sean tratados con estricto apego a los principios establecidos en la LFPDPPP, y conforme a las finalidades establecidas en su Aviso de Privacidad Integral. Asimismo, el USUARIO podrá ejercer sus derechos ARCO conforme al Aviso de Privacidad Integral disponible en LA PLATAFORMA.

LEGISLACIÓN

Para lo no previsto en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, así como para cualquier interpretación o cumplimiento relacionado con las operaciones y/o SERVICIOS, objeto del presente instrumento, el USUARIO acepta someterse a la jurisdicción y competencia de las Leyes y Tribunales

competentes de la Ciudad de México renunciando expresamente al fuero que pudiese corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro, reconociendo que su solución, en su caso, debe hacerse por la vía mercantil, aplicándose el Código de Comercio y supletoriamente el Código Civil Federal.