



TERMINOS Y CONDICIONES

1. De Food Express

1.1 Los presentes Términos y Condiciones (“*Condiciones*”) regulan el acceso y/o uso que usted (“*Usuario*”) pudiera hacer de las aplicaciones, interfaces web, contenido y servicios (“*Servicios*”) puestos a disposición por Food express representado por SMARTSOFT OF AMERICA BUSINESS APPLICATIONS, (“*SmartSoft*”) constituida de acuerdo a las leyes mexicanas con domicilio ubicado en 222, Prolongación Antonio Díaz Varela, Chiautempan, Tlaxcala y Registro Federal de Contribuyentes SAB090522FB7.

1.2 El “*Cliente*” declara que es mayor de edad de acuerdo a las leyes mexicanas y que tiene la capacidad para celebrar contratos vinculantes.

1.3 Al hacer uso de los “*Servicios*” se entiende de manera explícita que usted ha leído, comprendido, que está de acuerdo con las “*Condiciones*” aquí previstas y que es su voluntad vincularse jurídicamente a las mismas creando así una relación contractual entre el “*Usuario*” y “*SmartSoft*”. La negación a la aceptación de las “*Condiciones*” tiene por consecuencia inmediata la imposibilidad de que el “*Usuario*” pueda gozar de los “*Servicios*” que Food Express ofrece.

1.4 “*SmartSoft*” podrá poner fin de inmediato a estas “*Condiciones*”, cualquiera de los “*Servicios*” ofrecidos, dejar de ofrecer o negar el acceso parcial o completo a los mismos en cualquier momento y por cualquier motivo sin la obligación de hacer una notificación previa, así como también modificar las “*Condiciones*” cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Food express.

2. De los Servicios

2.1 Los “*Servicios*” ofrecidos por Food express a través de su aplicación móvil y sitio web consienten en:

a) Actuar de intermediario entre el “*Usuario*” y proveedores de alimentos (“*Restaurantes*”) para que los primeros puedan ordenar a través de una plataforma en línea “*Servicio*” alimentos y/o bebidas a los “*Restauranteros*” y éstos últimos hagan entrega de dichos alimentos en el lugar indicado por el “*Usuario*”.



b) Facilitar a los “*Usuarios*” la elección de alimentos y bebidas gracias a una lista de productos ofrecidos por los “*Restaurantes*” registrados en Food express y las condiciones de su ofrecimiento.

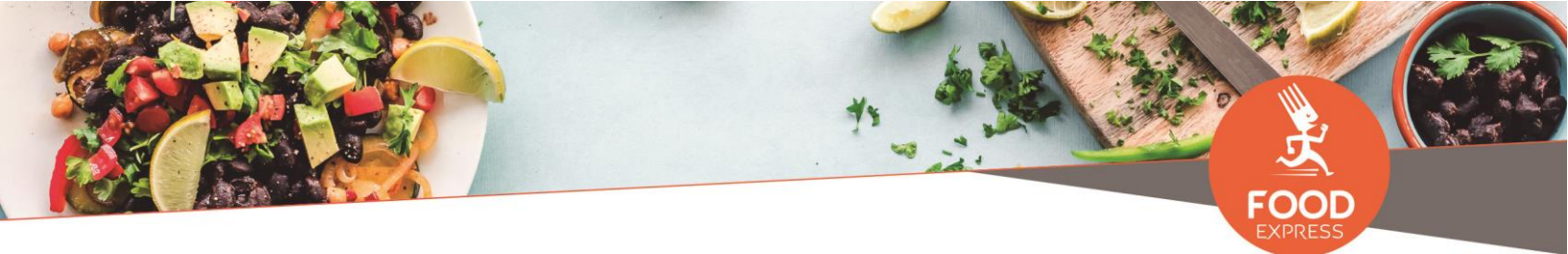
2.2 Food express no interviene ni participa en la preparación, empaque y disponibilidad siendo estos aspectos responsabilidad íntegra de los “*Restaurantes*” o de quienes éstos hayan contratado para la entrega de los mismos. Es por ello que el “*Usuario*” acepta que cualquier reclamo por problemas derivados de la calidad, preparación, empaque de los alimentos queda a evaluación de la queja que el usuario emita a Food Express atendiendo al apartado 4.1.1. Food express no se responsabiliza sobre la veracidad, objetividad, precio o información que los restaurantes hayan proveído a la plataforma de “*Servicios*”, cualquier reclamo por parte del “*Usuario*” tendrá que hacerse a través de la sección de ayuda de la aplicación móvil y/o portal web de Food Express.

2.3 El uso del “**Servicio**” que Food express ofrece no crea ningún vínculo jurídico de compraventa entre el “*Usuario*” y “*SmartSoft*” en virtud de los pedidos que el “*Usuario*” haga a través de Food express

2.4 Acepta el “*Cliente*” que en cualquier momento “*SmartSoft*” podrá requerir que proporcione documentos oficiales que comprueben su identidad para mantener su cuenta activa. Del mismo modo el cliente acepta que en caso de comprar cigarrillos o bebidas alcohólicas el repartidor de “*Food Express*” le podrá requerir identificación oficial que demuestre su mayoría de edad. En caso de que el “*Cliente*” haga uso de documentos apócrifos éste acepta que será responsable de cualquier tipo de perjuicio que se cause al “*Restaurante*” o “*SmartSoft*.”

3. Registro de usuarios

3.1 El “*Cliente*” asume cualquier responsabilidad civil o penal sobre la información con la que se hubiere registrado en el “*Servicio*”, en caso de que el “*Cliente*” proporcione información incompleta o falsa y/o de negarse a presentar la documentación necesaria para corroborar o corregir “*SmartSoft*” tendrá la libertad de impedir el registro o la cuenta ya existente de dicho usuario.



3.2 Una vez que el “Cliente” se haya registrado exitosamente en el “Servicio” podrá acceder a la aplicación mediante un usuario y contraseña mismos que se compromete a mantener en secreto y no divulgar o compartir de forma alguna. El “Cliente” asume la completa responsabilidad del uso que se le pudiera dar a su nombre de usuario y clave de acceso y a las órdenes que se hagan a través de ellos.

3.3 Los “Restaurantes” tendrán la opción de reportar a Food express a aquellos “Clientes” que no hagan buen uso de los “Servicios”, en caso de que un “Cliente” recibiere tres reportes Food express suspenderá su cuenta de manera indefinida imposibilitando a que dicho usuario pueda continuar usando los “Servicios”.

3.4 El “Cliente” tendrá en todo momento la opción y posibilidad de darse de baja de la plataforma Food express, en caso de que el “Cliente” presente adeudos a Food express o que haya usado medios de pago fraudulentos, “SmartSoft” tendrá derecho y recurrirá a las instancias penales y civiles correspondientes para exigir el pago de los adeudos, el “Cliente” acepta que en dicho supuesto él cubrirá todos los gastos de cobranza, ejecución, representación y demás derivados del conflicto jurídico a entera y plena satisfacción de “SmartSoft”.

4. Proceso de pedido

4.1 Para realizar un pedido el usuario podrá navegar en la interfaz de la app Food express y seleccionar los productos que desee, una vez seleccionados los productos será necesario dar clic en el botón del carrito donde será desplegada la orden completa, costo, tipo de servicio (Entrega a domicilio, reservación o para llevar), la orden y sus características se podrá modificar o cancelar en todo momento hasta que se dé clic en el botón de “Pagar”. Una vez pagada la orden en un transcurso de no más de 10 minutos llegará una notificación de confirmación de pedido para “El Usuario” y otra por parte del restaurante donde será imposible cancelar a través de Food Express, caso contrario de no haber una confirmación por parte del restaurante y/o del cliente en este lapso de tiempo de 15 minutos como máximo en automático se cancelará el pedido.

4.1.1 Para hacer valida una queja de USUARIO que atienda a una cancelación y reembolso se requiere de una descripción de la misma acompañada de una evidencia fotográfica que



será evaluada para verificar si procede la cancelación o reembolso. Esto se podrá realizar a través de la sección de ayuda de la aplicación móvil y/o web.

4.2 El importe mínimo de su pedido con servicio a domicilio será definida por los restaurantes, si el cliente deseara realizar una orden por una cantidad menor será rechazada automáticamente.

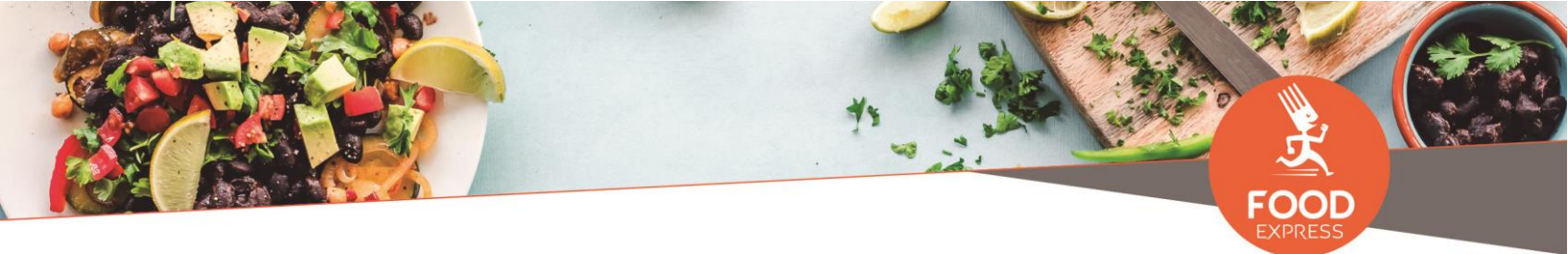
4.3 En caso de que un pago con tarjeta y/o pay pal no resulte autorizado, la orden no será procesada ni comunicada al “Restaurante”.

4.4 Una vez que el pago sea procesado de manera exitosa, Food express hará saber al “Cliente” por medio de una notificación, llamada telefónica y/o email que su pedido ha sido recibido y que su solicitud está en proceso. Food express incita a que los “Restaurantes” atienden la mayor cantidad de órdenes realizadas, sin embargo, cuestiones de fuerza mayor o ajenas a los “Restaurantes” podrían causar que los mismos rechazan ordenes en cualquier momento sin que ello causare un perjuicio para ellos o para “SmartSoft”, en caso de que un restaurante no pueda atender la orden, Food express le notificará al “Cliente” la disponibilidad de otros restaurantes para realizar pedidos.

4.5 En caso de que el “Cliente” decida hacer una reservación a través de Food express éste deberá ingresar el número de personas, seleccionar la o las mesas que se ocuparan para dicha reservación así como la fecha de reservación, el “Cliente” se obliga a cumplir con tiempo y forma de no ser así será reportado. “El restaurante” se verá obligado a respetar dicha reservación con las mesas listas e incluso disminuir el tiempo de espera para servirle alimentos al “Cliente”.

4.6 Los tiempos estimados de entrega son meramente aproximaciones, el tiempo que tome preparar una orden dependerá del “Restaurante” y el tiempo de entrega dependerá de las condiciones climáticas, el tráfico y la distancia donde se encuentre el cliente.

4.7 Los tiempos estimados de entrega de pedidos son facilitados por los “Restaurantes” y son sólo estimaciones. Sin embargo Food express se esfuerza para que los restaurantes le brinden en menor tiempo posible su pedido, por ello se implementa una distancia de 8 km como máximo del radio del restaurante y para la visualización de los usuarios en los



restaurantes sería como mínimo 6 km y 18 km como máximo del radio del restaurante, donde se puedan entregar pedidos sin embargo será responsabilidad del usuario que solicite un restaurante muy lejano, Food express le notificara la lejanía y no podemos asegurar que el restaurante acepte según inconvenientes y el costo que se le genere.

Contenido proporcionado por el Usuario.

Food express podrá, a su sola discreción, permitirle cuando considere oportuno, que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de Food express a través de los Servicios contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los Servicios. Todo Contenido de usuario facilitado por usted seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de usuario a Food express, usted otorga una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sub licenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, representar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho Contenido de usuario en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro, sin más aviso o consentimiento de usted y sin requerirse el pago a usted o a cualquier otra persona o entidad.

Usted declara y garantiza que:

- (i) es el único y exclusivo propietario de todo el contenido de usuario o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a Food express la licencia al contenido de usuario como establecido anteriormente
- (ii) ni el Contenido de usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho Contenido de usuario, ni el uso por parte de Food express del Contenido de usuario como está aquí permitido, infringir, malversan o violan la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultará en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.



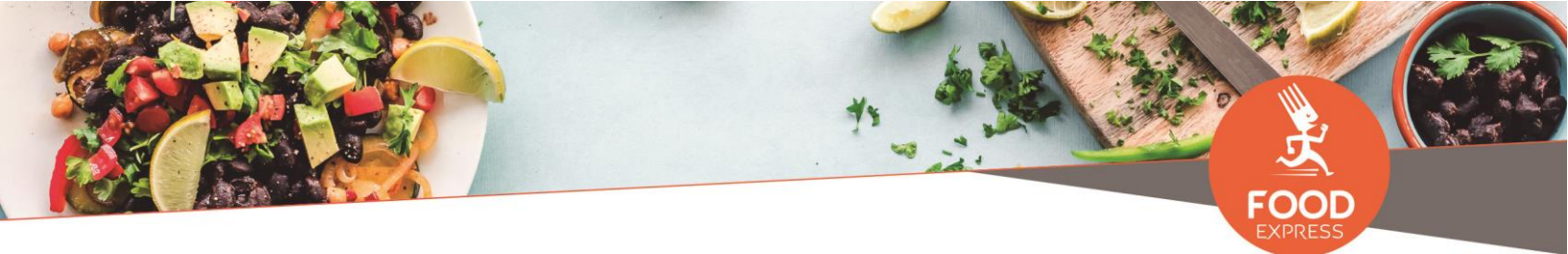
Usted tiene todo el derecho de proporcionar comentarios acerca de la experiencia que se obtuvo del restaurante o aplicación durante su uso y/o visita de los mismos y así mismo acuerda no proporcionar Contenido de usuario que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, como determine Food express, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la ley. Food express podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar contenido de usuario, pero sin estar obligada a ello.

Acceso a la red y dispositivos.

Usted es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los Servicios. Podrán aplicarse las tarifas, tasas de datos y mensajes de su red móvil si usted accede o utiliza los Servicios desde un dispositivo inalámbrico y usted será responsable de dichas tarifas y tasas. Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios, Aplicaciones y cualquier actualización de estos. Food express no garantiza que los Servicios, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los Servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

5. Pago

- I.V.A. y gastos de envío: Los precios serán los indicados en el Sitio Web y en la aplicación. Estos precios incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los gastos de entrega que se añadirán al importe total adeudado, sin embargo, no incluyen el importe por propina y si usted lo desea puede proporcionarle sin embargo no es obligatorio.
- Fijación de precios. Food express asegura y garantiza que los precios que aparezcan tanto en la aplicación como en el sitio web son los correctos, de tal manera que el precio que arroje el pedido es lo que se pagará.



- Métodos de pago: Todo servicio que ofrece Food express será pagado mediante: Tarjeta de débito y/o crédito aprobada por el método de pago de Food Express, al igual que mediante pago en efectivo, en el cual el cliente se hace responsable de pagar íntegramente su servicio a nuestro repartidor.
- Pagos con tarjeta: Todas las transacciones que se hagan por medio de tarjeta de crédito y/o débito, al recoger, recibir su pedido y obtener su reservación deberá mostrar la tarjeta con lo que realizó la compra y su credencial de identificación (INE). El comprobante de pago con tarjeta se enviará al correo electrónico proporcionado en el registro.
- Pedidos Rechazados: Debido a las prácticas bancarias habituales, una vez que haya realizado un pedido mediante tarjeta de crédito o débito y el pago haya sido autorizado, el adquirente de la operación retendrá el importe total de tu pedido a partir del medio de pago que te hubiera expedido tu emisor, sea que se trate de una tarjeta de crédito o una de débito.

6. Atención al usuario

- General: La calidad de los Servicios que prestamos a nuestros Usuarios es muy importante para nosotros. Puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente haciendo clic o seleccionando la opción "Ayuda" "contacto" o botón similar también llamando al número de teléfono 241-147-39-70 y en la aplicación.
- Preguntas acerca de tu pedido: Si su pedido está tardando más tiempo de lo esperado, o si tiene cualquier otro problema con el mismo, puede ponerse en contacto mediante una llamada y/o correo de contacto y revisaremos la situación.
- Cancelación de pedido: Si desea cancelar un pedido ya realizado y cuyo pago ha sido autorizado, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Usuario en la forma señalada y este se pondrá en contacto con el restaurante para hacerle llegar su petición. Sin embargo, no podemos garantizar que el restaurante



esté de acuerdo en aceptar sus cancelaciones, ya que la queja será analizada previamente para ver si procede dicha cancelación de su pedido.

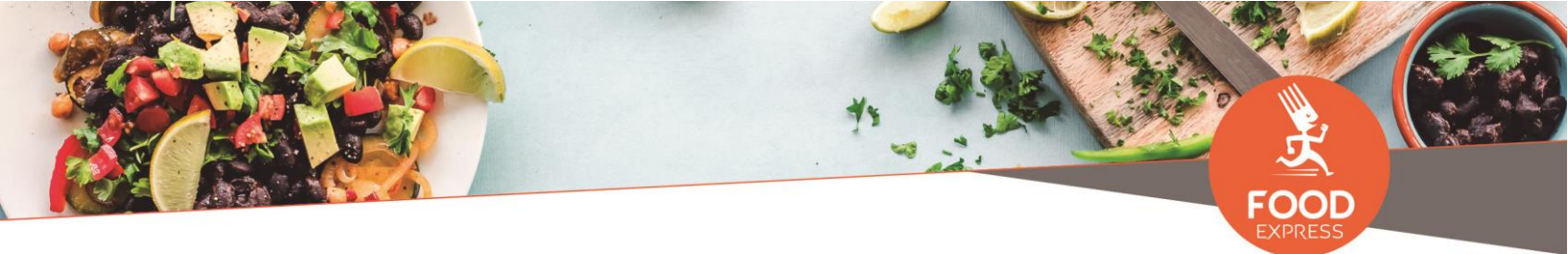
- Quejas o sugerencias: cualquier reclamo, insatisfacción, felicitación o compartir experiencia usted podrá proporcionar dicha información en forma de calificaciones con estrellas completas y medias según su criterio, comentarios y reseñas en el sitio web y/o en la aplicación para reflejar su experiencia. Los comentarios son una parte importante de nuestro proceso de control de calidad; sin embargo, quedan sujetos a los presentes Términos y Condiciones, no se permite poner comentarios obscenos, con groserías, pornográficos o cualquier situación similar.

6. Seguridad de la información

Food express a fin de dar cumplimiento a la Ley Federal del Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales 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 al Sitio Web atendiendo a las condiciones del dispositivo y/o la conexión que utilices para hacer uso del Sitio Web y/o la App. Por lo tanto, cualquier transmisión será a bajo su propio riesgo.

7. Exoneraciones de responsabilidades

- a) Alergias, dietas o cualquier información de los menús. Food express emite exactamente toda la información tal como la requiere el restaurante, tanto la descripción, precios, ingredientes y demás información de los menús. Si tuviera alguna alergia e intolerancia a algún ingrediente o alimento, usted puede notificar mediante el sitio web o aplicación mediante la personalización de su platillo. Si usted no notifica o el restaurante hace caso omiso, Food express no se responsabiliza de ello en forma ni medida alguna.
- b) Si tuviera cualquier duda acerca de las advertencias alérgicas, los ingredientes de un alimento o cualquier otra información de menú, deberá confirmar con el restaurante directamente antes de efectuar el pedido. Ante cualquier duda llama a nuestro servicio de Atención al Usuario 241-147-39-70



- c) Nos esforzamos por que todos nuestros restaurantes acepten todos los pedidos y comunicar cualquier rechazo con carácter inmediato para notificarlo (por llamada telefónica y/o en el status de su pedido) a la mayor brevedad posible. Sin embargo, no podemos garantizar que los restaurantes acepten todos los pedidos ya que pueden rechazar pedidos en cualquier momento, porque están demasiado ocupados, debido a las condiciones meteorológicas o por cualquier otra razón. Sin embargo, Food express le va a sugerir comprar en otro restaurante que si este disponible, pero ya no es nuestra responsabilidad que usted no acepte.
- d) Los proveedores de sistemas para el pago de los Servicios y Productos a través del Sitio Web y/o la App son los exclusivos responsables de la utilización de su información para tales efectos, así como de la realización de cargos, contra cargos o abonos a su tarjeta de crédito y/o débito, y que no nos responsabilizamos de ello

8. Disposiciones generales.

No podrá ceder ni transferir estas Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Food express Usted da su aprobación a Food express para ceder o transferir estas Condiciones.

Si cualquier disposición de estas Condiciones se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estas Condiciones, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas Condiciones no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estas Condiciones. Estas Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto.