

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones regulan el uso del servicio de venta en línea, ofrecido por **BALLARÓ, S.A. DE C.V.**, quien en lo sucesivo se denominará BALLARÓ, por medio del sitio web ballaro.mx y/o mediante la app de BALLARÓ, en lo sucesivo se denominará plataforma, servicio que será utilizado por el **CLIENTE** a quien en lo sucesivo se denominará usuario.

Domicilio físico del establecimiento: Durango 216, Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.

Para registrarse en el Plataforma y acceder al servicio ofrecido, debe aceptar los Términos y Condiciones que aquí se describen, en caso de estar de acuerdo con los mismos, confirmar su aceptación presionando en botón que dice: **“ACEPTO TERMINOS Y CONDICIONES”**.

El uso de los datos personales que proporcionas a través de la plataforma se registrará por el aviso de Privacidad, que se encuentra plasmado en la plataforma.

1. Los productos mostrados en el sitio están sujetos a disponibilidad. En caso de que los productos solicitados por el usuario no se encuentren en existencia, el usuario podrá optar en solicitar la devolución de su dinero o la entrega del producto (s) de la misma especie o con características similares.

2. El uso del sitio está dirigido únicamente a usuarios que cuenten con mayoría de edad (18 años), por lo que queda bajo la más estricta responsabilidad del padre o tutor, supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen al sitio.

3. En caso de conductas inapropiadas por parte del usuario, **BALLARÓ** podrá restringir o cancelar la cuenta del usuario, en forma enunciativa más no limitativa en los siguientes casos:

- Que el usuario falsifique cualquier encabezado de protocolo de internet (IP) o protocolo de control de transmisión (TCP), o cualquier parte de la información del encabezado del sitio web ballaró.mx y/o de la app en cualquier correo electrónico o grupo de noticias.
- Enviar correo a terceros con contenido de publicidad de **BALLARÓ** o incluyendo promociones de productos o servicios, que no se encuentran ofertados en sitio web ballaró.mx y/o de la app.
- Utilizar el Sitio web ballaró.mx y/o de la app, para revender productos o servicios.

- Reproducir, replicar, Copiar, para su uso en servidores espejo cualquier Contenido del Sitio (incluyendo marcas registradas) en cualquier forma o por cualquier medio.
- Recopilar y utilizar las descripciones de los productos para sí o para terceros.
- Utilizar los códigos HTML para sí o para un tercero.
- Realizar falsificación de identidades o falsificación de tarjetas para realizar pagos en la plataforma de BALLARÓ.
- Interferir con el servicio, con envío de virus al Sitio, spam u ocasionar fallas en la plataforma.

Cualquier violación a la plataforma o red de seguridad de BALLARÓ o conducta inapropiada por parte del usuario, trae como consecuencia una responsabilidad civil y penal, como es el pago de daños y perjuicios a favor de BALLARÓ, S.A. DE C.V.

4. El usuario se obliga a proporcionar información completa y veraz al registrarse y al hacer uso de la plataforma, como al solicitar la factura, de lo contrario constituye el incumplimiento a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, y será responsable por los perjuicios ocasionados a BALLARÓ, S.A. DE C.V.

**5. SERVICIO OFRECIDO.** El servicio ofrecido por BALLARÓ a través de su Plataforma (el "Servicio"), consiste en:

Ofertar los productos alimenticios, a través de la Plataforma, para que los usuarios puedan hacer pedidos y compras en línea de los productos alimenticios de acuerdo con el menú disponible y conforme a las condiciones de su ofrecimiento, mediante una compra mínima de \$200.00 (doscientos pesos 00/100 m.n.).

Siempre que realice una compra en línea a BALLARÓ, debe de verificar las condiciones de compra antes de realizar su pedido, a fin de cerciorarse de los términos, condiciones y restricciones que pudieren aplicar a cada producto que se oferta en la plataforma.

Las imágenes o fotografías contenidas en la plataforma de los productos que se comercializan, son con fines ilustrativos y los colores pueden variar dependiendo de cada monitor y ajustes del mismo, así como la presentación de los mismos, en cuanto diseño, estas imágenes sólo son orientación para su compra.

Los productos que se ofertan mediante la plataforma no pueden ser personalizados.

## **6. TIEMPO DE ENTREGA DEL PEDIDO Y MODALIDADES DE ENTREGA.**

Una vez realizado tu pedido, el tiempo de entrega es de un mínimo de 60 minutos, contado a partir de haber confirmado tu pedido.

Modalidades de entrega:

1. El usuario realiza la compra del producto y solicita que la entrega se realice en el domicilio, la cual está limitada a 4 kilómetros a la redonda de distancia del restaurante. El costo por envío es de \$40.00 (cuarenta pesos 00/100 m.n.), no se encuentra incluido en el precio del producto.

El monto pagado por gasto de envío (\$40.00), corresponde a sólo envío por orden de compra.

El producto se entrega a pie de banqueta, el operador no ingresará al inmueble (unidad privativa, condominio u oficina).

En caso de no encontrarse el usuario en el domicilio o persona autorizada por el usuario para recibir el producto, el operador procederá a retirarse del domicilio y el usuario deberá recoger el producto el mismo día en el domicilio de BALLARÓ, en caso de no acudir se procederá a la destrucción del producto, debido a que los productos que se comercializan son perecederos.

2. El usuario realiza la compra del producto en línea y solicita que la entrega se realice en el domicilio de BALLARÓ y que se encuentra ubicado en la Calle de Durango 216, Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México y ahí el usuario recoge su pedido.

En ambos casos es necesario presentar una identificación oficial de la persona que recibe el pedido.

BALLARÓ no se hace responsable de los tiempos de entrega mayores a lo establecido en la presente, por causas de fuerza mayor, clima o tránsito vehicular, por lo que el usuario se obliga a recibir el producto y a no presentar ninguna queja o contracargo.

## **7. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.**

La forma de pago se realiza en línea por medio de tarjeta bancaria de Crédito o débito.

La pasarela de pagos empleada en BALLARÓ es Openpay y el usuario acepta realizar el pago de manera electrónica a través de Openpay, por lo que el dinero es descontado de la cuenta bancaria del usuario a través de dicha pasarela.

El usuario al utilizar el servicio de pagos Openpay, acepta las Políticas que lo rige, así como los riesgos que conlleva la operación de negocios y realización de actividades en Internet.

BALLARÓ no almacena método de pago, ni realiza transferencia de fondos de la cuenta de EL CLIENTE a la cuenta de BALLARÓ, es OPENPAY quien procesa la transacción de Pago o Transferencia a través del switch abierto de pagos, cumpliendo la regulación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La pasarela de pago protege los detalles de una tarjeta de crédito y/o débito, mediante el cifrado de la información confidencial que contiene, para mayor entendimiento puede consultar la página [www.openpay.mx](http://www.openpay.mx) y su Aviso de Privacidad.

Para que el usuario realice el pago del producto solicitado, solo debe ingresar en la plataforma de BALLARÓ, los datos requeridos, una vez confirmada y completada la operación o transacción se realiza el cobro final, a través de la pasarela de pago Openpay.

El realizar la compra por medio de la plataforma y finalizar el proceso de pago, representa la aceptación en la compra y en precio fijado por los productos adquiridos.

Los datos bancarios proporcionados para realizar su compra, son bajo el propio riesgo y estricta responsabilidad del usuario, por lo que se obliga a no desconocer la compra realizada a través de la plataforma, ni presentar reclamación alguna ante la institución bancaria.

Al solicitar la factura es esencial proporcionar datos correctos y completos para la expedición de la misma, cualquier error en la información proporcionada es responsabilidad del usuario.

## **8. PRECIOS Y COMPRA MÍNIMA.**

Los precios por los productos serán los indicados en nuestra Plataforma, estos precios incluyen los impuestos que corresponden según el tipo de producto, pero excluyen los gastos de entrega, que se añadirán al importe total en el momento de realizar la compra.

La compra mínima que se debe realizar en la plataforma es de \$200.00 (doscientos pesos 00/100 m.n.).

## **9. HORARIOS DE SERVICIO.**

Al ser productos perecederos los horarios de servicio en la plataforma son los siguientes:

### **DESAYUNOS:**

Lunes a Viernes: 8:30 a 13:00 horas.  
Sábado y Domingo: 8:30 a 13:30 horas.

### **COMIDA Y CENA:**

Lunes a viernes: 14:00 a 21:00 horas.  
Sábado y domingo: 14:30 a 21:00 horas.

### **PRODUCTOS DE PANIFICACIÓN:**

Lunes a domingo: 8:30 a 21:00 horas.

## **10. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN.**

Las únicas causas de devolución de un producto adquirido en BALLARÓ son:

- a).- Que al momento que el operador entrega al usuario el producto, este se encuentre en mal estado o en descomposición.
- b).- Que dentro de las cinco horas de haber adquirido el producto, este se encuentre en mal estado o en descomposición.

En estos casos los productos serán debidamente revisados por el área de calidad y será emitida una respuesta dentro de las 48 horas posteriores de haber presentado su solicitud de devolución.

- c).- Que el producto no coincida con la orden de compra, en este caso deberá informar en ese momento al operador y no recibir el producto.

No existen devoluciones por ninguna otra causa.

Para solicitar el cambio de producto o la devolución de su dinero, debe conservar el ticket de compra y presentar el producto con el empaque original en el domicilio de BALLARÓ, máximo dentro de las cinco horas posteriores de haber realizado su compra, excepto en aquel supuesto en el que el producto no coincida con la orden de compra.

Los productos que se comercializan en BALLARÓ, son perecederos y sin conservadores, por lo que el periodo de vida de anaquel es de un máximo de 5 horas para platillos preparados y 8 horas para productos de panadería y pastelería.

## **11. CANCELACIÓN.**

**NO** existen cancelaciones en las compras en línea, por lo que al confirmar el pedido, representa la conformidad de los productos que está adquiriendo mediante la plataforma y no podrá cancelarlo ni podrá solicitar su reembolso, pues desde que confirma su pedido ha iniciado la preparación del mismo.

## **12. HECHO IMPREDECIBLE Y CAUSAS DE FUERZA MAYOR.**

**BALLARÓ**, no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones conforme a los presentes Términos y Condiciones ocasionado por un hecho impredecible; Caso Fortuito y/o de Fuerza Mayor, de forma enunciativa, más no limitativa se enuncian los siguientes:

- a) Se entenderá hecho impredecible a cualquier acto, evento, omisión o accidente que se encuentre fuera de nuestro control como accidente por tránsito de vehículos, tránsito vehicular excesivo, accidente de trabajo de algún colaborador.
- b) Huelgas, revueltas civiles, motines, invasiones, ataques terroristas, guerras, amenazas.
- c) 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, o imposibilidad de utilizar transportes a motor o cualquier otro tipo de transporte público o privado;
- d) Imposibilidad de uso de las redes de telecomunicaciones públicas o privadas;
- e) Los actos, decretos, legislación, regulación o restricciones de cualquier gobierno;
- f) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemias y cualquier otro desastre natural; suspensión de servicios básicos y/o de telecomunicaciones.

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

## **13. DERECHOS SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

El usuario reconoce y acepta que las imágenes, ilustraciones, diseños, íconos, fotografías, materiales escritos, marcas, signos distintivos, elementos operativos, nombres de dominio, la URL, las implementaciones, los plug-ins, los encabezados que representa la Página de Internet, la Cuenta de Negocio, la API, los gráficos

personalizados, las secuencias de comandos relacionados con los Servicios, no podrán ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, licenciados, comercializados, producidos, promovidos, o de cualquier otra forma explotados por el usuario, pues son propiedad de BALLARÓ y son protegidos por la legislación Mexicana y los tratados internacionales en materia de Propiedad Industrial e intelectual aplicables.

#### **14. ATENCIÓN A CLIENTES:**

Si el pedido está tardando más tiempo de lo esperado o tienes cualquier otro problema con el mismo, comunícate al teléfono **55 5511 9111** y se dará seguimiento a su pedido.

Correo electrónico: [reservaciones@ballaro.mx](mailto:reservaciones@ballaro.mx) / [contacto@ballaro.mx](mailto:contacto@ballaro.mx)

#### **15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos y condiciones, las Partes en este acto se someten a las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución de las obligaciones derivadas del presente documentos, las Partes se someten, expresa e irrevocablemente, a la jurisdicción de los juzgados competentes en la Ciudad de México, y renuncian en este acto a cualquier otra jurisdicción que les pudiese corresponder por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

#### **16.- ACCESO AL SERVICIO.**

BALLARÓ, no es responsable en caso de que la Plataforma no se encuentre disponible por cualquier razón, así mismo el acceso a la Plataforma podrá ser suspendida temporal o permanentemente y sin previo aviso.

La plataforma se encuentra diseñada con altos estándares de calidad en medidas de seguridad administrativa y técnica para proteger la información, sin embargo, no podemos garantizar totalmente la seguridad los datos transmitidos a la Plataforma, atendiendo a las condiciones del dispositivo o a la conexión que utilice para hacer uso de la Plataforma, por lo que cualquier transmisión de datos personales será bajo tu propio riesgo.

#### **17. MODIFICACIONES.**

**BALLARÓ**, se reserva el derecho a modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.

Al realizar el usuario la compra mediante la plataforma de BALLARÓ, confirma la aceptación de cambios o modificaciones a los términos y condiciones.

## **18.- AVISO DE PRIVACIDAD.**

Conoce nuestro aviso de privacidad: [aviso.privacidad@ballaro.mx](mailto:aviso.privacidad@ballaro.mx)

Los datos personales proporcionados por el CLIENTE, los realiza bajo protesta de decir verdad, reconociendo su mayoría de edad y haber leído y entendido el contenido del aviso de privacidad.

El presente documento fue elaborado el 4 de mayo de 2020.