

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

PLATAFORMA UNIFUD

Versión 1.0 – Colombia

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

UNIFUD S.A.S. (en adelante, “**UniFud**”) es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con **NIT 901968882-2**, con domicilio en la ciudad de **Cali, Valle del Cauca**, que opera una plataforma tecnológica destinada a facilitar pedidos y pagos digitales de alimentos y bebidas ofrecidos por establecimientos gastronómicos aliados.

UniFud presta sus servicios inicialmente en determinadas ciudades de Colombia y podrá **expandir su operación a otras ciudades del país** de manera progresiva.

2. DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona natural que se registra y utiliza la Plataforma para realizar pedidos.
 - **Restaurante Aliado:** Establecimiento gastronómico independiente que ofrece productos a través de la Plataforma.
 - **Plataforma:** Aplicación móvil y/o web operada por UniFud.
 - **Pedido:** Solicitud de productos realizada por un Usuario a un Restaurante Aliado a través de la Plataforma.
 - **Valor base del producto:** Precio del producto definido por el Restaurante Aliado, sin incluir impuestos u otros cargos adicionales.
-

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El acceso, registro y uso de la Plataforma implica la **aceptación previa, expresa e informada** de los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario declara ser mayor de edad y contar con capacidad legal para contratar.

4. NATURALEZA DEL SERVICIO

UniFud actúa **exclusivamente como una plataforma tecnológica de intermediación**, que facilita la conexión entre Usuarios y Restaurantes Aliados.

UniFud **no prepara, vende, distribuye ni garantiza** los productos ofrecidos por los Restaurantes Aliados, ni actúa como productor, proveedor o expendedor de los mismos.

Los precios, disponibilidad, calidad, ingredientes, tiempos de preparación y características de los productos son definidos **exclusivamente por los Restaurantes Aliados**.

5. REGISTRO Y CUENTA DEL USUARIO

Para utilizar la Plataforma, el Usuario deberá registrarse proporcionando información veraz y actualizada.

El Usuario se obliga a:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- No crear más de una cuenta con los mismos datos personales.
- Utilizar la Plataforma conforme a la ley, la buena fe y los presentes Términos.

UniFud podrá suspender o cancelar cuentas ante uso indebido, fraude o incumplimiento de estos Términos.

El Usuario reconoce que, para la prestación del servicio, UniFud realizará el tratamiento de sus datos personales conforme a la **Política de Privacidad / Tratamiento de Datos Personales** disponible en [LINK]. La autorización para dicho tratamiento se otorgará mediante los mecanismos habilitados en la Plataforma al momento del registro y/o uso.

6. FUNCIONAMIENTO DE LOS PEDIDOS

Al realizar un Pedido, el Usuario reconoce que:

- El Pedido será preparado directamente por el Restaurante Aliado.
- La aceptación del Pedido por parte del Restaurante implica su compromiso de cumplimiento.
- UniFud **no garantiza tiempos específicos** de preparación, recogida o entrega.

Los pedidos solo podrán realizarse **dentro de los horarios de operación definidos por cada Restaurante Aliado**, los cuales son independientes de UniFud.

Los Restaurantes Aliados podrán cerrar o suspender temporalmente su operación por razones operativas. UniFud **no será responsable** por dichas decisiones.

7. PAGOS

Todos los Pedidos deberán pagarse de forma anticipada a través de los métodos de pago habilitados en la Plataforma.

El Usuario autoriza expresamente a UniFud a procesar los pagos correspondientes a los Pedidos realizados.

Los datos asociados a los métodos de pago **son almacenados de forma segura y encriptada**, mediante mecanismos de **tokenización proporcionados por terceros especializados en procesamiento de pagos**, y utilizados únicamente para procesar pagos dentro de la Plataforma.

El Usuario es responsable de la veracidad y actualización de la información de pago registrada.

8. TARIFAS, COMISIONES Y FLUJO ECONÓMICO

8.1 Relación económica con Restaurantes Aliados

UniFud podrá cobrar a los Restaurantes Aliados una **comisión o contraprestación económica** por el uso de la Plataforma y por los servicios de intermediación tecnológica prestados.

Las condiciones económicas aplicables a cada Restaurante Aliado, incluyendo porcentajes, valores, periodicidad de pago y demás aspectos financieros, **se rigen exclusivamente por los acuerdos contractuales celebrados entre UniFud y cada Restaurante Aliado**, los cuales son de naturaleza privada y no forman parte de los presentes Términos y Condiciones.

8.2 Flujo de pago al Restaurante

El Usuario paga el Pedido directamente a UniFud a través de la Plataforma.

UniFud transferirá al Restaurante Aliado el valor correspondiente por los productos vendidos, **previos los descuentos que resulten aplicables conforme a los acuerdos contractuales vigentes** entre UniFud y dicho Restaurante Aliado.

8.3 Tarifa de Servicio al Usuario

Por el uso de la Plataforma, UniFud cobrará al Usuario una **tarifa de servicio**, calculada como un porcentaje sobre el **valor base del producto** seleccionado en cada Pedido (en adelante, la “**Tarifa de Servicio**”).

La Tarifa de Servicio:

- Corresponde exclusivamente al uso de la Plataforma tecnológica.
- **No hace parte del precio del producto ni corresponde a un valor definido por el Restaurante Aliado.**
- No afecta el valor que recibe el Restaurante Aliado.
- Será informada de manera **clara y discriminada** antes de la confirmación del Pedido.

Al confirmar el Pedido, el Usuario acepta expresamente el cobro de la Tarifa de Servicio.

UniFud podrá **modificar la Tarifa de Servicio** en cualquier momento, informando previamente a los Usuarios a través de la Plataforma.

9. PEDIDOS NO RECOGIDOS

En caso de que el Usuario no recoja un Pedido ya preparado:

- No habrá lugar a reembolso.
- El pago se considerará completado.
- Ninguna de las partes asumirá costos adicionales.

10. CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y RECLAMOS

10.1 Cancelaciones atribuibles al Restaurante

El Restaurante Aliado asumirá el costo total del Pedido cuando:

- Cancele un Pedido después de haberlo aceptado.
- No entregue un Pedido aceptado.
- El Pedido presente errores, imperfecciones o incumpla lo ofrecido al Usuario.

10.2 Reembolsos solicitados por el Usuario

Los reembolsos **no son automáticos** y deberán ser solicitados por el Usuario.

Cada solicitud será **analizada caso a caso** para verificar si se configuran las causales que permitan el reembolso, de conformidad con estos Términos y la normativa aplicable.

En caso de que una falla técnica atribuible a UniFud **impida la correcta realización del Pedido**, UniFud podrá reembolsar la **Tarifa de Servicio**, cuando dicha devolución sea solicitada por el Usuario.

10.3 Reclamos del Usuario

Los reclamos presentados por los Usuarios deberán estar **limitados exclusivamente al funcionamiento de la Plataforma**, tales como:

- Fallas técnicas.
- Errores en el procesamiento del pago.
- Problemas de acceso o uso de la aplicación.

UniFud **no gestiona ni responde** reclamos relacionados con la calidad, preparación, sabor, cantidad o características de los alimentos, los cuales deberán ser tratados directamente con el Restaurante Aliado.

UniFud podrá **rechazar reclamos abusivos o reiterativos** que contravengan el principio de buena fe.

11. USO INDEBIDO Y FRAUDE

En caso de fraude, intento de fraude, suplantación de identidad o uso indebido de la Plataforma, UniFud podrá:

- Suspende o cancela la cuenta del Usuario.
- Bloquear el acceso a la Plataforma.
- Adelantar las **acciones legales correspondientes**, según la gravedad del caso.

12. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

UniFud no garantiza la disponibilidad continua e ininterrumpida de la Plataforma.

Los tiempos estimados de preparación, recogida o entrega exhibidos en la Plataforma son **únicamente referenciales** y no constituyen una garantía.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma, su diseño, código, marcas y contenidos son propiedad de UniFud. Queda prohibido su uso no autorizado.

14. MODIFICACIONES

UniFud podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán informadas a los Usuarios a través de la Plataforma.

15. LEY APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación de la República de Colombia.