

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LAS APLICACIONES Y SERVICIOS FUDYSS

Última actualización: 23 de julio de 2026

Bienvenido al ecosistema de servicios y aplicaciones móviles de **Fudyss**. Los presentes Términos y Condiciones de Uso constituyen un contrato legalmente vinculante entre el usuario y **Fudyss**. Al descargar, instalar, registrarse o utilizar cualquiera de las aplicaciones o portales web de la plataforma:

- **Aplicación Móvil para Clientes:** App móvil (Android/iOS) y versión web para consumidores finales.
- **Aplicación Móvil para Comercios:** App móvil para restaurantes, hoteles y establecimientos aliados.
- **Portal Web de Administración:** Portal de auditoría, gestión y control de la plataforma.
- **Sitio Web Oficial:** Portal web público de información y registro comercial.

El usuario declara ser mayor de edad, contar con capacidad legal para contratar y haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones.

1. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA PLATAFORMA

1. **Plataforma de Intermediación Digital:** Fudyss opera como una plataforma tecnológica que conecta a consumidores finales ("Clientes") con establecimientos comerciales del sector gastronómico y hotelero ("Establecimientos" o "Socios").
2. **Objeto Comercial:** La plataforma permite a los Establecimientos publicar, promocionar y vender productos alimenticios o paquetes de excedentes gastronómicos en perfecto estado de inocuidad para el consumo a precios preferenciales, facilitando la recolección presencial por parte del Cliente.
3. **Deslinde Operativo de Manipulación de Alimentos:** Fudyss **no** es un restaurante ni una cocina oculta; **no** elabora, cocina, envasa, almacena, ni distribuye alimentos directamente. La relación de compraventa de los alimentos se perfecciona de manera directa e idéntica entre el Cliente y el Establecimiento seleccionado.

2. ROLES DE USUARIO, REGISTRO Y CONDICIONES PARA ELIMINAR CUENTA

2.1. Clientes Consumidores

- **Registro:** Requiere un correo electrónico válido, nombre completo y creación de una clave de acceso.

- **Uso de la Aplicación Móvil:** El Cliente utiliza la app móvil para explorar la oferta de comercios cercanos utilizando servicios de ubicación (GPS), consultar menús, horarios de recolección, detalles de alérgenos y generar pedidos.

2.2. Establecimientos Aliados

- **Registro Comercial:** Restaurantes y hoteles deben registrar información veraz de su negocio (nombre, tipo de establecimiento, dirección física, teléfonos de contacto, horarios de recolección, nombre del administrador, ubicación en mapa y fotografías del local).
- **Carga Obligatoria de Documentación Legal y Sanitaria:** Para que un Establecimiento sea activado y pueda publicar ofertas, debe cargar a través de la aplicación o portal los siguientes documentos legales y sanitarios vigentes:
 1. Registro Único Tributario (RUT).
 2. Certificado de Cámara de Comercio.
 3. Certificación Bancaria oficial.
 4. Concepto Sanitario Vigente expedido por la autoridad de salud competente.
 5. Documento de Identidad del Representante Legal o propietario.
- **Aprobación de la Cuenta:** El comercio permanecerá en estado pendiente de verificación hasta que el equipo de administración review la documentación en el **Portal Web de Administración**. Fudyss se reserva el derecho de rechazar o suspender comercios que no cumplan los estándares sanitarios o normativos.

2.3. Condiciones Obligatorias para la Eliminación de Cuenta

Cualquier usuario (Cliente Consumidor o Establecimiento Aliado) que desee proceder con la eliminación definitiva de su cuenta debe cumplir obligatoriamente con los siguientes requisitos previos:

1. **Sin Pedidos Activos o Pendientes:** No deben existir pedidos en estado pendiente de preparación, pendientes de pago ni pendientes de recolección en el establecimiento.
2. **Confirmación del Estado Correspondiente de Todos los Pedidos:** Todos los pedidos registrados en el historial de la cuenta (incluidos los pedidos pagados) deben haber alcanzado y estar confirmados en su **correspondiente estado final** (ej. entregado, completado, cancelado o expirado).
3. **Liquidación de Pedidos Pagados:** Los pedidos que involucren transacciones pagadas (efectivo o digital) deben estar totalmente concluidos y confirmados por las partes (Cliente y Comercio mediante escaneo del código QR o código numérico).
4. **Resolución de Reclamos:** No podrán eliminarse cuentas que mantengan disputas, reportes de no entrega o quejas de servicio abiertas sin haber sido resueltas.

RESTRICCIÓN: El sistema o el equipo de soporte denegará cualquier solicitud de eliminación de cuenta mientras existan pedidos pagados cuyo estado no haya sido confirmado debidamente o se encuentren transacciones vigentes en curso.

3. USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES Y PERMISOS

Para ofrecer una experiencia fluida, las aplicaciones móviles de Fudyss requieren el otorgamiento de los siguientes permisos en el dispositivo:

1. **Permiso de Localización (GPS):** Requerido en la aplicación de Clientes para identificar la posición del usuario, calcular distancias y validar que se encuentre dentro de una zona de cobertura habilitada.
 2. **Permiso de Cámara:** Requerido en la aplicación de Comercios Aliados para realizar la lectura de códigos QR de recolección presentados por los clientes en el establecimiento al momento de retirar su compra.
 3. **Almacenamiento Local:** Las aplicaciones utilizan almacenamiento local seguro en el dispositivo móvil para guardar tokens de sesión activa y evitar la solicitud constante de credenciales.
-

4. CONDICIONES DE LAS OFERTAS Y PRODUCTOS

1. **Ventana de Disponibilidad:** Las ofertas publicadas por los Establecimientos cuentan con un precio original, precio con descuento, cantidad disponible y una ventana estricta de horario de inicio y fin de venta/recolección.
 2. **Horarios de Recolección:** El Cliente se compromete a acudir presencialmente al Establecimiento dentro de la ventana de horario estipulada en la oferta para retirar sus productos.
 3. **Expiración de Ofertas:** Toda oferta cuyo horario límite transcurra sin ser comprada o reservada será removida de forma automática de las aplicaciones por el sistema.
-

5. INFORMACIÓN SOBRE ALÉRGENOS E INOCUIDAD ALIMENTARIA

1. **Declaración de Alérgenos:** La plataforma dispone de un catálogo estandarizado de alérgenos (gluten, lácteos, frutos secos, mariscos, etc.). Es responsabilidad imperativa del Establecimiento marcar adecuadamente todos los alérgenos presentes en sus productos.
2. **Responsabilidad del Establecimiento:** El Establecimiento es el **único responsable** por la preparación, empaque, frescura, calidad e inocuidad sanitaria de los alimentos entregados al Cliente.

3. **Deber de Verificación del Consumidor:** El Cliente debe revisar atentamente la descripción del producto y la advertencia de alérgenos en la aplicación antes de confirmar su pedido y consumir el alimento.
-

6. FLUJO DE COMPRA, PEDIDOS PAGADOS Y CONFIRMACIÓN DE ESTADOS

6.1. Confirmación de Pedido y Emisión de Código

Al realizar una compra o reserva, la aplicación genera la orden asignando un código de pedido, un **código único de recolección** y un **código QR escaneable**, registrando su estado inicial.

6.2. Pedidos Pagados y Transacciones

- **Gestión de Pedidos Pagados:** Un pedido pagado (ya sea mediante pago digital o efectivo en local) compromete al Establecimiento a reservar el producto dentro de la ventana horaria definida y al Cliente a retirarlo en dicho tiempo.
- **Obligación de Confirmación de Estado:** Para que un pedido se considere válidamente concluido en el sistema, debe ser actualizado y confirmado a su **estado correspondiente**:
 - **Estado Entregado:** Confirmado en la aplicación cuando el Comercio escanea el código QR o valida el código numérico de recolección presentado por el Cliente.
 - **Estado Expirado / No Acudió:** Aplica automáticamente cuando el Cliente no acude dentro de la ventana horaria estipulada.
 - **Estado Cancelado:** Registrado ante eventualidades antes del inicio de la recolección previa justificación.

6.3. Validación y Entrega Presencial

1. El Cliente acude al comercio dentro del horario fijado y muestra desde su aplicación móvil el código de recolección o el código QR.
2. El personal del Establecimiento escanea el código QR utilizando la cámara de la **Aplicación Móvil para Comercios** o ingresa el código numérico para actualizar el pedido a su correspondiente estado de entregado.
3. **Requisito de Cierre:** No se permitirá dar por finalizado un ciclo operativo o cerrar cuentas si existen pedidos pagados cuyos estados no hayan sido confirmados mediante este procedimiento.

6.4. Política de No Recolección (No-Show)

Si el Cliente no acude a retirar su pedido dentro de la ventana de tiempo indicada, la orden cambiará al estado expirado. Debido a la naturaleza perecedera de los alimentos y razones de salubridad, el Establecimiento no estará obligado a conservar el producto

pasados los tiempos límites, y la compra no será reembolsable por causas no atribuibles al comercio.

7. INTELIGENCIA DE NEGOCIO Y EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE DATOS ANONIMIZADOS

1. **Derecho de Análisis y Oportunidades de Negocio:** Fudyss se reserva el derecho de explotar comercialmente, analizar, procesar y utilizar los patrones de uso, métricas de consumo, frecuencias de compra y estadísticas operativas generadas dentro del ecosistema en formato **completamente anonimizado, agregado y disociado**.
 2. **Propósito Comercial y Alianzas:** Dichos datos estadísticos podrán emplearse para investigaciones del sector gastronómico, optimización de modelos de negocio, alianzas comerciales con terceros y publicaciones de impacto ambiental/sostenibilidad.
 3. **Protección al Usuario:** El usuario reconoce y acepta que Fudyss podrá desarrollar modelos y oportunidades de negocio basados en datos agregados, quedando expresamente garantizado que **dicha actividad nunca afectará negativamente los derechos, la privacidad ni la seguridad individual del usuario**.
-

8. VALORACIONES Y RESEÑAS

1. **Derecho a Calificar:** Los Clientes que hayan completado y retirado su pedido podrán asignar una calificación de 1 a 5 estrellas y redactar un comentario sobre la atención y calidad del producto.
 2. **Reglas de Contenido:** Está prohibido publicar lenguaje ofensivo, difamatorio, xenófobo, información falsa o contenido promocional. Fudyss podrá moderar o retirar reseñas que infrinjan estas reglas.
 3. **Límite:** Se permite únicamente una reseña por cada pedido entregado.
-

9. ZONAS DE COBERTURA GEOGRÁFICA

La visibilidad de comercios y disponibilidad del servicio se delimitan mediante zonas de cobertura geográfica (basadas en coordenadas, radios en kilómetros o polígonos de servicio). La disponibilidad de las ofertas está sujeta a que el usuario se encuentre dentro de una zona activa.

10. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. **Garantía Sanitaria:** Fudyss no asume responsabilidad alguna por malestares de salud, reacciones alérgicas no informadas por el usuario o insatisfacción estética o

de sabor respecto a las preparaciones de los Establecimientos Aliados.

2. **Disponibilidad Tecnológica:** Fudyss vela por la continuidad y correcto funcionamiento de sus aplicaciones móviles y portales web, pero no garantiza la ausencia total de interrupciones derivadas de fallas en redes de telecomunicaciones, causas de fuerza mayor o mantenimientos preventivos.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual, marcas, logotipos, interfaces, diseños, aplicaciones móviles, portales web y códigos fuente pertenecen a Fudyss. Queda prohibida su reproducción, copia, ingeniería inversa o uso no autorizado.

12. MODIFICACIONES Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan bajo las leyes de la República de Colombia. Fudyss podrá actualizar estos términos en cualquier momento, lo cual será informado a través de las aplicaciones móviles. El uso continuo de las aplicaciones implica la aceptación incondicional de los términos actualizados.

13. CANALES DE ATENCIÓN A USUARIOS

Para cualquier inquietud, soporte o reclamo sobre las aplicaciones o el servicio:

- **Correo de atención oficial:** fudyss.admin@gmail.com
- **Módulo de Soporte:** Disponible en la sección de Ayuda dentro de las Aplicaciones Móviles Fudyss.