

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales de uso e información legal se aplican al sitio web de **CAYLU DELIVERY, S.L** cuyo dominio es [www.caylu.es](http://www.caylu.es)

El sitio es propiedad de CAYLU DELIVERY, S.L en adelante **CAYLU**. Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con las presentes condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo.

A través de las presentes Condiciones Generales, **CAYLU** pone a disposición de los clientes el sitio web [www.caylu.es](http://www.caylu.es), en adelante denominado **plataforma**.

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos del titular del sitio:

- Denominación social: CAYLU DELIVERY, S.L
- Domicilio social: Lugar de Área, 33, San Vicente de O Grove, 36988, Pontevedra.
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil: Registro Mercantil de Pontevedra, al tomo 4335, de la Sección <sup>a</sup> del Libro de Sociedades, folio 220, hoja número 67285, inscripción 1<sup>a</sup>.
- Número de Identificación Fiscal: B-01988567.

### 1. **CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN.**

El acceso a la **plataforma**, y la creación voluntaria de un perfil por parte del Cliente, implica el conocimiento y la aceptación expresa e inequívoca de las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación y la Política de Privacidad y la Política de Cookies por parte de todos los Clientes.

## 2. OBJETO.

**CAYLU DELIVERY, S.L** es una compañía cuya actividad principal es el Servicio a Domicilio de comidas y otros productos, así como su publicidad a través de la *plataforma* digital [www.caylu.es](http://www.caylu.es)

Esta *plataforma* permite a los restaurantes adheridos al servicio y ubicados en diferentes territorios ofertar o insertar sus productos y/o servicios.

A su vez, como *plataforma* de intermediación en la contratación telemática de servicios bajo demanda, **CAYLU** intermedia en la entrega inmediata de los productos de los restaurantes adheridos, ofreciendo a sus clientes el servicio de entrega a domicilio de los pedidos que realicen mediante la *plataforma*.

Asimismo, el cliente tiene la posibilidad de solicitar la adquisición y/o recogida de productos y servicios de los restaurantes adheridos, de forma presencial, en cuyos casos **CAYLU** actúa como mero intermediario y, por lo tanto, no puede asumir ni asume responsabilidad alguna sobre la calidad de los productos o la correcta prestación de los servicios ofrecidos directamente por los restaurantes.

Los restaurantes adheridos conectados a la *plataforma* reciben directamente el pedido del cliente y en un tiempo determinado se comprometen a ejecutar su prestación. Como consecuencia de ello, **CAYLU** no puede asumir la responsabilidad de los plazos de entrega en tanto dependerán del buen hacer de los restaurantes adheridos, así como de la información facilitada por los propios clientes al realizar el pedido o de su disponibilidad y respuesta a la hora de su entrega.

**CAYLU** únicamente es responsable de la ejecución del servicio de entrega, y a estos efectos, los plazos de entrega indicados a través de la *plataforma* son meramente orientativos.

### **3. ACCESO Y REGISTRO PARA CLIENTES.**

#### **3.1. Acceso.**

Para poder ser Cliente de la *plataforma* es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber cumplido o ser mayor de 18 años de edad.
- Cumplimentar de manera veraz los campos obligatorios del formulario de registro, en el que se solicitan datos de carácter personal como nombre de cliente, correo electrónico, número de teléfono y número de tarjeta bancaria.
- Aceptar las presentes Condiciones de Uso y Contratación.
- Aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos.
- Aceptar la Política de Cookies.

#### **3.2. Registro.**

El cliente al cumplimentar el formulario de registro recibirá un correo electrónico de bienvenida a la *plataforma* de pedidos y en el que se efectuará la confirmación del registro asociado a una dirección de correo electrónico y se asignará una clave que se creará de forma automática.

El cliente puede cambiar su clave al iniciar sesión en el Menú de la parte superior, haciendo clic en el icono de *"Inicie sesión en su cuenta"*.

El Cliente garantiza que todos los datos sobre su identidad facilitados a *CAYLU* en sus formularios de registro de la *plataforma* son veraces, exactos y completos. Asimismo, se compromete a mantener actualizados sus datos.

#### **3.3. Información obligatoria.**

Se informa a los usuarios que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio

Electrónico, el procedimiento de contratación es el que se define en las presentes condiciones generales.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.**

##### **4.1. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO.**

###### **4.1.1. Encargo a través de la pestaña “*haz tu pedido*”.**

El cliente podrá seleccionar los productos que desea pedir del menú del restaurante elegido y seguidamente podrá encargar su pedido haciendo clic en el botón “*finalizar pedido*”.

###### **4.1.2. Alergias, dietas y otra información de los menús.**

El cliente podrá indicar información sobre alergias, intolerancias o alguna otra preferencia dietética en el apartado “*observaciones*” asimismo, siempre podrá contactar directamente al restaurante adherido para verificar si la comida elegida se adapta a sus necesidades.

###### **4.1.3. Alcohol.**

Las bebidas alcohólicas sólo pueden venderse y entregarse a personas mayores de 18 años. Al hacer un pedido de alcohol, el usuario confirma que tiene al menos 18 años de edad.

El restaurante adherido y el personal repartidor de CAYLU podrán requerir a los clientes que presenten una identificación válida que acredite su edad.

El restaurante adherido y el personal repartidor de CAYLU también podrán negarse a entregar alcohol a cualquier persona que esté, o parezca estar, bajo la influencia de alcohol o drogas. En estos casos, no obstante, se le cobrará por la bebida en cuestión y por los gastos de entrega.

#### **4.1.4 Modificación o cancelación de su pedido.**

Una vez realizado el pedido y autorizado el pago no podrá cancelarse el pedido ni podrá solicitarse su reembolso.

Si se desea modificar o cancelar el pedido, el cliente podrá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través del teléfono habilitado al efecto **683 495 056** y trataremos de contactar con el restaurante a fin de comunicarle los cambios solicitados.

Sin embargo, no podemos garantizar que podamos contactar con el restaurante o que el restaurante vaya a estar de acuerdo con sus cambios, ya que pueden haber iniciado la preparación de su pedido.

En caso de que el USUARIO desee realizar una **modificación de la dirección de entrega** antes de la fecha de entrega ha de solicitarlo a través del teléfono habilitado al efecto **683 495 056** y con antelación suficiente, pudiendo devengarse gastos extras consecuencia del cambio solicitado.

#### **4.1.5 Autorización de pago.**

Cuando el pago realizado no resulte autorizado, el pedido no será procesado ni comunicado al restaurante correspondiente.

#### **4.1.6. Gestión del pedido y posibles rechazos del restaurante.**

Tras la recepción del pedido, *CAYLU* procesará la solicitud y enviará por correo electrónico una notificación **confirmando su recepción.**

Nuestra mayor prioridad es garantizar el buen servicio a todos nuestros clientes, pero también lo es la seguridad de todos nuestros repartidores por lo que, por ejemplo, en caso de inclemencias meteorológicas, problemas de tráfico o cualquier otra causa, intentaremos realizar el servicio en el menor tiempo posible desde su recogida.

## **4. 2. ENVÍO DEL PEDIDO.**

### **4.2.1. Packaging.**

Los pedidos entregados por CAYLU serán:

- i.** Empaquetados por el restaurante adherido de una manera que sea proporcionada y adecuada para la entrega y sellados para evitar la manipulación; y
- ii.** Verificados por el restaurante para garantizar que el pedido sea correcto, completo y contenga todos los productos solicitados por el Cliente.

### **4.2.2. Plazo de entrega.**

Las fechas o plazos de entrega se entenderán aproximadas, no constituyendo el retraso un incumplimiento esencial.

Los tiempos estimados de las entregas y recogidas son facilitados por los restaurantes y son sólo estimaciones.

Ni nosotros ni los restaurantes garantizamos que los pedidos serán entregados o estén disponibles para su recogida en los tiempos estimados.

### **4.2.3. Lugar de entrega.**

El pedido se entregará en el domicilio designado por el usuario, por lo que CAYLU no asume ninguna responsabilidad cuando la entrega no pueda efectuarse como consecuencia de que los datos facilitados sean incorrectos, inexactos o incompletos.

En el caso de que el pedido sea rechazado por el destinatario o éste se halle ausente de manera reiterada, CAYLU no asume ninguna responsabilidad y se reserva el derecho a cobrar al usuario el 100% del valor del pedido.

#### **4.2.4. Disconformidad del usuario con el pedido recibido.**

Si el cliente cree que el pedido que le ha sido entregado no cumple con lo solicitado, puede ponerse en contacto con CAYLU identificando el número de pedido y el motivo de la disconformidad.

*CAYLU* ofrecerá al cliente una solución alternativa y satisfactoria. Si ello no fuera posible, se le proporcionará un reembolso o crédito en cuenta con respecto a la parte afectada del pedido, salvo que existan motivos razonables para creer que el problema fue causado después de la entrega.

Antes de gestionar el reembolso o crédito en cuenta, se tendrán en cuenta factores relevantes como los detalles del pedido, incluyendo historial de cuenta, las circunstancias de la entrega y la información que proporcionada por el restaurante adherido.

#### **4.2.5. Fin del proceso de contratación.**

El proceso de contratación finalizará cuando el pedido le haya sido entregado por *CAYLU*.

*CAYLU* enviará un correo electrónico de forma automática una vez el pedido sea entregado, con el fin de agradecerle su confianza y, en su caso, lamentar los inconvenientes que se hayan podido ocasionar.

## **5. PRECIO Y PAGO.**

### **5.1. IVA y gastos de envío.**

Los precios serán los indicados en esta Página Web. Estos precios incluyen el IVA pero excluyen los gastos de entrega, que se añadirán al importe total adeudado en su caso, si usted optara por la entrega a domicilio en lugar de la recogida.

Estos gastos, que se desglosan al introducir los datos del pedido, se calcularán en función de la distancia entre el restaurante adherido y el domicilio escogido para la entrega y podrán ser de 3,00.-€, 5,00.-€ u 8,00.-€.

## **5.2. Fijación de precios incorrecta.**

Si el precio correcto de un pedido fuera superior al precio establecido en la página web, *CAYLU* se pondrá normalmente en contacto con usted antes de que el pedido en cuestión sea despachado.

Sin embargo, es responsabilidad del restaurante adherido mantener sus precios actualizados.

## **5.3. Métodos de pago. Pagos con tarjeta.**

El pago de los pedidos a través de la página web deberá realizarse mediante una tarjeta de crédito o de débito aceptada por el restaurante.

*CAYLU* solamente admite el pago mediante tarjeta. Los pagos se gestionan a través de la **plataforma STRIPE**, integrada en la aplicación.

## **6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. RECLAMACIONES.**

Cualquier reclamación que el usuario considere oportuna será atendida a la mayor brevedad posible, pudiéndose realizar en las siguientes direcciones de contacto:

- **Postal:** CAYLU DELIVERY, S.L Lugar de Área, 33, San Vicente de O Grove, 36988, Pontevedra.
- **Mail:** info@caylu.es

## **7. RESPONSABILIDAD DEL RESTAURANTE ADHERIDO.**

La relación jurídica correspondiente a la entrega y compra de un pedido es entre el usuario y el restaurante con el que realiza su pedido.

CAYLU carece de control sobre las acciones u omisiones de los restaurantes. Mediante el uso de la página web, el usuario acepta:



i. Que no ofrecemos ninguna garantía de que los productos solicitados a un restaurante a través de la web vayan a ser de calidad satisfactoria o adecuada en su opinión, y que no nos responsabilizamos de ello.

ii. Los tiempos estimados de entregas y recogidas son proporcionados por los restaurantes y son sólo estimaciones. Ni nosotros ni los restaurantes garantizamos que los pedidos serán entregados o estarán disponibles para su recogida dentro de dichos tiempos estimados.

## **8. FUERZA MAYOR**

*CAYLU* no será responsable como resultado de cualquier retraso o incumplimiento de nuestras obligaciones en virtud del contrato cuya causa sea cualquier evento o circunstancia **fuera del alcance de nuestro control, fuerza mayor o caso fortuito.**

## **9. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Las Condiciones de esta Página Web se regirán o interpretarán conforme a la legislación española.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD), se informa que los datos de carácter personal proporcionados como consecuencia de las relaciones jurídicas derivadas de la aceptación de estos Términos y Condiciones formarán parte de las actividades de tratamiento de CAYLU DELIVERY, S.L y serán tratados con la finalidad descrita en el presente documento, especialmente para la gestión mantenimiento y control de la relación contractual con el usuario.

No obstante, también podrán realizarse tratamientos de datos relativos a los accesos de usuarios, datos demográficos, pantallas e interacción del usuario y bloqueos y aquellos que el interesado haya consentido, por ejemplo, mediante la aceptación de las cookies. Los datos serán conservados mientras dure la relación contractual objeto del uso de la plataforma, o mientras el usuario no retire el consentimiento. Además, se informa al usuario que los datos no serán comunicados a terceros fuera de los casos descritos en este documento o en cumplimiento de las obligaciones legales si así lo determinan.

El titular de los datos puede, en cualquier momento, ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición dirigiéndose a la dirección de la empresa. También podrá presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.