

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

## VALLEXPRESS-USUARIO

Última actualización: 16 / 01 / 2026

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

ValleXpress es una aplicación móvil de intermediación que permite a los usuarios solicitar productos y servicios de entrega a comercios afiliados dentro de su zona de cobertura.

### 2. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

- **Usuario:** Persona natural que utiliza la aplicación para solicitar productos o servicios.
- **Plataforma:** Aplicación móvil y sistemas digitales operados bajo el nombre ValleXpress.
- **Comercio afiliado:** Establecimiento que ofrece productos a través de la plataforma.
- **Repartidor:** Persona independiente que realiza la entrega de pedidos.
- **Pedido:** Solicitud realizada por el usuario a través de la aplicación.

### 3. OBJETO DEL SERVICIO

ValleXpress es una plataforma tecnológica que actúa como intermediaria entre usuarios, comercios afiliados y repartidores independientes, facilitando la gestión de pedidos y entregas dentro de una zona geográfica determinada.

ValleXpress no es propietario de los productos, no los elabora, ni realiza directamente las entregas, limitándose a brindar el servicio de intermediación tecnológica.

#### 4. REGISTRO DE USUARIOS

El usuario deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada al momento de su registro. El usuario es el único responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de todas las actividades realizadas desde su cuenta.

ValleXpress se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que presenten información falsa, uso indebido o incumplimiento de los presentes términos.

#### 5. USO DE LA APLICACIÓN

El usuario se compromete a utilizar la aplicación de forma lícita y adecuada, absteniéndose de:

- Realizar pedidos falsos o malintencionados.
- Proporcionar direcciones incorrectas.
- Utilizar lenguaje ofensivo, amenazas o conductas inapropiadas hacia comercios o repartidores.
- Usar la plataforma para actividades ilegales o no autorizadas.

#### 6. PEDIDOS Y ENTREGAS

El usuario reconoce que los tiempos de entrega son estimados y pueden variar debido a factores externos como tráfico, clima, disponibilidad del comercio u otras circunstancias ajenas a ValleXpress.

El usuario es responsable de encontrarse disponible en la dirección proporcionada. En caso de no recibir el pedido por causas imputables al usuario, este podrá perder el derecho a reembolso.

## **7. PRECIOS Y PAGOS**

Los precios de los productos son establecidos exclusivamente por los comercios afiliados. ValleXpress podrá aplicar cargos adicionales por concepto de envío u otros servicios, los cuales serán informados previamente al usuario.

ValleXpress se reserva el derecho de modificar tarifas y métodos de pago en cualquier momento.

## **8. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**

Las cancelaciones estarán sujetas al estado del pedido. Una vez que el pedido haya sido aceptado o despachado, el usuario podrá perder el derecho a cancelación o reembolso. Las políticas específicas de reembolso podrán variar según el comercio afiliado.

## **9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

ValleXpress no será responsable por:

- La calidad, estado o idoneidad de los productos.
- Retrasos causados por fuerza mayor.
- Daños indirectos derivados del uso de la plataforma.
- Conductas de comercios o repartidores.

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

ValleXpress recopila y utiliza datos personales conforme a su Política de Privacidad, con el único fin de prestar el servicio. Los datos no serán comercializados ni cedidos a terceros sin autorización, salvo obligación legal.

## **11. MODIFICACIONES**

ValleXpress podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en la aplicación y el uso continuado de la plataforma implicará su aceptación.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Cualquier controversia será sometida a los tribunales competentes del territorio ecuatoriano.

## **13. CONTACTO**

Correo de soporte: [soporte@vallexpress.com](mailto:soporte@vallexpress.com)

# ValleXpress