Version 1.0

Términos de Uso del Servicio Seven Express para Negocios y Restaurantes

**Introducción**

**Seven Express es una plataforma de envíos que conecta restaurantes y negocios con repartidores para facilitar la entrega de productos. Este documento establece las reglas, condiciones y preguntas frecuentes que los negocios deben conocer para operar dentro del servicio de manera eficiente y segura.**

**Tarifas Generales para Negocios y Restaurantes**

**Registro y Costos Iniciales**

* **Costo de registro: $600 MXN (incluye $300 MXN de saldo para el envío de pedidos).**

**Tarifas de Servicio**

* **Comisión por servicio: 6% sobre el valor de la orden o artículos.**
* **Cargo mínimo por entrega: $20 MXN.**
* **Ejemplo 1: Para un pedido de $1,000 MXN, la tarifa de servicio será de $60 MXN.**
* **Ejemplo 2: Para un pedido de $100 MXN, se aplicará el cargo mínimo de $20 MXN.**

**🔹 Todas las órdenes incluyen seguro. Consulte la cobertura en la sección "Seguro de Órdenes".**

**Cuota de Servicio Semanal**

* **$100 MXN por volumen de hasta 70 órdenes semanales.**
* **Si el volumen supera las 70 órdenes, la cuota incrementará a $200 MXN por semana, y así sucesivamente.**

**🔹 Esta cuota permite la disponibilidad constante de repartidores cerca de los negocios, incluso en tiempos de baja demanda. También cubre gastos generales de la plataforma, servidores y administración.**

**Tarifas de Entrega**

* **Pedidos de alimentos: $45 MXN por los primeros 5 km, más $9 MXN por cada kilómetro adicional.**
* **Servicios de paquetería: $35 MXN por los primeros 5 km, más $8 MXN por cada kilómetro adicional.**

**Tarifa Dinámica**

* **Puede incrementar entre un 10% y 20% sobre la tarifa de entrega estándar.**
* **Se aplicará en función de factores como:** 
  + **Días festivos.**
  + **Condiciones climáticas adversas.**
  + **Alta demanda del servicio.**

**Condiciones de Pago**

* **La tarifa de entrega representa la ganancia del repartidor y no es negociable.**
* **El cliente final debe aceptar la tarifa para recibir su pedido.**
* **Es responsabilidad del negocio notificar al cliente sobre el costo de entrega.**

**Seguro de Órdenes**

**El seguro de órdenes cubre cualquier daño o incidente ocurrido después de que la orden haya salido del negocio o restaurante, bajo las siguientes condiciones:**

**1. Cliente no responde o no está disponible**

**Alimentos**

* **El restaurante debe notificar al cliente que debe estar pendiente de su teléfono.**
* **El repartidor debe llegar en tiempo y forma al domicilio del cliente.**
* **Se esperará hasta 12 minutos para la entrega se intentara contactarlo.**
* **Si el cliente no responde, el repartidor deberá dejar el pedido en un lugar seguro y enviar evidencia de la entrega.**
* **Posteriormente, continuará con sus labores y se cargará al negocio el total de la orden, incluyendo el costo de entrega.**

**Paquetería**

* **Si el cliente no responde, el repartidor deberá regresar el paquete al negocio.**
* **El negocio deberá reembolsar el monto de la orden más el costo de envío.**
* **El seguro cubre el regreso del paquete al negocio pagando al repartidor por el retorno.**
* **El repartidor debe regresar el paquete en un máximo de 8 horas o antes que el negocio cierre de lo contrario, el negocio tendrá derecho a no realizar el reembolso al repartidor.**

**2. Dirección errónea**

* **Si el negocio o restaurante ingresa una dirección incorrecta, el repartidor entregará en la dirección correcta.**
* **Se cobrará una tarifa base al negocio.**
* **Seven Express cubrirá los kilómetros adicionales al repartidor sobre la tarifa base.**

**3. Cliente se arrepiente, no quiere pagar o es problemático**

* **El negocio debe notificar al cliente el monto total de la orden, incluyendo el costo de envío.**
* **Se recomienda que los clientes paguen con moneda nacional y billetes de hasta $500 MXN o con el monto exacto del pedido.**
* **Si el cliente se niega a pagar, por seguridad del repartidor, este deberá regresar el pedido al restaurante.**
* **El negocio deberá reembolsar el monto de la orden al repartidor, más la tarifa de entrega.**
* **Seven Express cubrirá el regreso de la orden.**

**4. Pedido dañado durante el trayecto**

**Alimentos**

* **Seven Express cubrirá el 100% del valor de la orden, con excepción de los siguientes casos:** 
  + **Cafés, caldos, bebidas en vaso o cualquier producto derramable deben estar flejados. Si no lo están, solo se cubrirá el 50%.**
* **Para el resto de los alimentos, la cobertura será del 100%.**

**Paquetería**

* **Se cubre el 100% del paquete.**
* **En el caso de vidrio o productos líquidos, estos deben estar correctamente empacados; de lo contrario, la cobertura será del 50%.**
* **Si el paquete pesa más de 10 kg, la cobertura se reduce al 20%.**

**5. Artículos faltantes**

**Alimentos**

* **Si al momento de la entrega faltan artículos y el cliente acepta el pedido pero se niega a pagar los faltantes, el repartidor deberá entregar el pedido y cobrar lo correspondiente.**
* **El costo del artículo faltante será cargado al negocio.**
* **Seven Express reembolsará al repartidor el monto correspondiente.**
* **Si el cliente no acepta pagar ni recibir la orden, se aplicará la Condición 1: Cliente no responde o no está disponible.**

**Paquetería**

* **Se aplican las mismas condiciones que para alimentos.**

**6. Fraude o bromas**

**Alimentos**

* **Seven Express cubrirá hasta el 50% de la orden, con un límite de una vez por mes.**

**Paquetería**

* **Se aplicará la Condición 1: Cliente no responde o no está disponible.**

**7. Recolección y entregas fuera de tiempo**

**Alimentos**

* **Seven Express cubrirá el 100% de la orden, siempre y cuando esté dentro del margen de entrega permitido. (Consultar "Margen de Entrega de Alimentos" para más información).**
* **Se tomará en cuenta el tiempo excedido del restaurante sobre la preparación, si el restaurante excede el tiempo que indico aumentará el margen de entrega.**

**Paquetería**

* **Seven Express cubrirá el 100% de la orden, siempre y cuando esté dentro del margen de entrega permitido. (Consultar "Margen de Entrega de Paquetería" para más información).**

**Si se detecta que el restaurante ingresa costo de orden menor al real para disminuir la comisión del servicio es causa de suspensión o desactivación permanente. La comisión está basada al valor de la orden, el monto capturado es la base para el reembolso del seguro de órdenes.**

**Margen de Recolección y Entrega**

**Alimentos y Paquetería**

**En el caso de paquetería, no se requiere tiempo de preparación, pero se sigue aplicando la misma fórmula.**

* **Recolección: La distancia promedio del repartidor al restaurante es de 3 km, con un tiempo estimado de 6 minutos.**
* **Tiempo de preparación: Variable según el tipo de pedido.**
* **Tiempo de entrega: 2 minutos por kilómetro en promedio.**
* **Margen adicional: 8 minutos aproximadamente.**

**Factores Adicionales**

* **Fraccionamientos privados: +5 min**
* **Interiores de plazas comerciales: +10 min**
* **Interiores de edificios: +10 min**
* **Otros retrasos potenciales: +5 min**

**Fórmula del Margen de Recolección y Entrega**

**6 min (Recolección) + Tiempo de preparación + (2 min/km de distancia) + 8 min (Margen adicional).**

**Avisos Importantes**

1. **Identificación del pedido:  
   El restaurante debe especificar si la orden corresponde a alimentos o paquetería. Un registro incorrecto puede anular la cobertura del seguro de la orden.**
2. **Normas de conducta:  
   Cualquier intento de engaño, robo, fraude o mala fe por parte de un usuario de Serven Express (negocio, administrador o repartidor) puede resultar en la desactivación de la cuenta, con la pérdida del saldo positivo y/o cualquier otro bien dentro de la plataforma.**
   * **Si detectas una actividad sospechosa, repórtala en la sección de soporte de la aplicación.**
3. **Condiciones de entrega:**
   * **Por seguridad del repartidor, el restaurante debe indicar un punto visible y de fácil acceso para la entrega.**
   * **En edificios: Se recomienda la entrega en recepción en lugar de subir a pisos superiores.**
   * **En plazas comerciales: Se sugiere la entrega en las entradas principales.**
   * **Las entregas se realizan en la puerta de calle. El repartidor no está obligado a subir a interiores ni pisos superiores.**
   * **Al confirmar una orden, el cliente final acepta estas condiciones.**
4. **Los días de pago son los viernes a través de los medios que la app/pagina web le indique, si no se realiza el pago o el negativo excede su límite, su cuenta será pausada por falta de pago y se generara una multa de 100 pesos.**

**Reglas Generales para Negocios y Restaurantes**

1. **Información precisa:**
   * **Los restaurantes deben enviar las órdenes con la información correcta y completa.**
   * **Se debe indicar al cliente el costo total incluyendo el envío, para evitar malentendidos al momento de la entrega.**
   * **Se debe indicar al cliente un tiempo estimado de entrega conforme al margen de recolección y entrega.**
   * **Indicar al cliente para en moneda nacional y con billetes no mayor a 500 pesos**
2. **Reembolsos y embalaje:**
   * **En caso de aplicar, el restaurante deberá reembolsar al repartidor los montos correspondientes conforme al seguro de órdenes.**
   * **Asegurar que el embalaje de los productos sea adecuado para su transporte, especialmente en el caso de líquidos como jugos o caldos.**
3. **Identificación y cumplimiento:**
   * **Cada orden debe estar identificada con nombre, ID o ticket.**
   * **Se recomienda que los productos estén completos y cerrados con una etiqueta de seguridad.**
4. **Respeto y profesionalismo:**
   * **Tratar con respeto y profesionalismo a repartidores, moderadores y demás miembros del servicio.**
5. **Pago y cumplimiento de normas:**
   * **Pagar las tarifas y cuotas del servicio a tiempo.**
   * **Aceptar la pausa del servicio si el semáforo de estado indica Rojo u otros factores complican las entregas.**

**Consideraciones al Enviar una Orden**

**Antes de enviar una orden, asegúrate de:**

1. **Confirmar la disponibilidad:**
   * **Verificar que el cliente realmente espera el pedido.**
   * **Revisar el semáforo de estado del servicio.**
   * **Comprobar si hay servicio disponible en el domicilio y que la distancia no exceda los 15 km.**
   * **El horario de servicio es de 8am a 9 pm, ordenes enviadas antes o después de rango, serán canceladas.**
2. **Restricciones de monto y peso:**
   * **La orden no debe exceder $2,000 MXN. Si supera este monto, se deben generar dos órdenes.**
   * **Para órdenes superiores a $500 MXN, se podrá realizar la entrega a crédito\* si el repartidor no cuenta con suficiente efectivo.**
   * **El peso máximo por orden es 20 kg. Si se supera, se deben generar dos órdenes.**
3. **Condiciones de pago y entrega:**
   * **Se recomienda sugerir al cliente pagar con el monto exacto, preferentemente en pesos mexicanos.**
   * **La orden debe contar con toda la información necesaria para la entrega, como código de acceso, número de habitación, método de pago, referencias de ubicación, etc.**
   * **Si utilizas el cotizador automático, verifica que la dirección coincida con la ingresada (mínimo calle y número).**
4. **Embalaje y tiempos de preparación:**
   * **Asegurar que la orden esté identificada, completa y protegida con embalaje adecuado (portavasos, bolsas, cintas de seguridad, etc.).**
   * **Tener la orden lista conforme al tiempo indicado para la recolección.**
   * **Mantener una actitud amable y respetuosa con el repartidor.**
   * **Reportar cualquier inconveniente con la orden a un moderador.**

**Normativa sobre el Pago en Entregas**

* **Si un repartidor no cuenta con suficiente efectivo, el restaurante NO deberá fiar la orden, al menos que esta supere los 500 MXN.**
* **En caso de fiar una orden menor a 500MXN, el restaurante asume toda la responsabilidad, ya que Seven Express no se hace responsable por órdenes fiadas y el seguro de la orden quedará anulado.**
* **Si la orden excede el monto, el repartidor debe entrega su INE (no licencia) y el restaurante y repartidor deberán marcar la orden como entrega a crédito en su aplicación.**
* **Si un repartidor acepta una orden sin contar con el efectivo necesario, se puede reportar dentro de la aplicación.**

**Causas de pausa o desactivación de la cuenta/servicio (General)**

* **Intento, acción o sospecha de robo, estafa, engaño, fraude directa o indirectamente de parte de cualquier usuario.**
* **Evasión del servicio, servicios fuera de la plataforma con los mismos usuarios de Seven Express.**
* **Manipulación de tarifas o de información.**
* **Divulgación de mala fe sobre clientes, usuarios, logística, código fuente, capturas a terceros del mismo rubro.**
* **Utilizar el servicio para el transporte de artículos o productos ilegales.**
* **Pagos no a tiempo o nulo.**

**Preguntas Frecuentes (Restaurantes)**

**1. ¿Qué sucede si ingreso una orden con información incorrecta?**

**Si, después de revisar y confirmar la orden, se detecta un error en la información enviada, se debe notificar de inmediato a un moderador para su seguimiento.**

* **Si la orden ya tiene un repartidor asignado y en camino, podría aplicarse un cargo a la cuenta del restaurante. (Ver tarifas).**

**2. ¿Qué ocurre si el cliente cancela la orden?**

**Si la orden aún no ha sido recolectada, se debe notificar a un moderador para proceder con la cancelación.**

* **Si ya hay un repartidor en camino, podría aplicarse un cargo a la cuenta del restaurante. (Ver tarifas).**

**3. ¿Qué sucede si ningún repartidor recoge la orden?**

**Si transcurren más de 30 minutos desde que la orden está lista y no ha sido recogida:**

* **Cualquier recolección posterior a ese tiempo será bajo el riesgo de Seven express. (Ver Margen de entrega).**

**4. ¿Qué ocurre si no envío órdenes durante un tiempo prolongado?**

**Si no se recibe ninguna orden en un plazo de tres semanas, la cuenta será inactivada por logística.**

* **Se puede solicitar la reactivación contactando a un moderador.**
* **La reactivación puede generar un costo. (Ver tarifas).**

**5. ¿Qué pasa si el repartidor no entrega la orden?**

**DeliveryExpressBot analizará la situación:**

* **Si hay una razón válida, se iniciará el protocolo de reembolso.**
* **En caso contrario, se dará seguimiento con el repartidor y el cliente.**
* **El restaurante no será responsable si la orden estaba correctamente preparada y lista. (Ver tabla de Seguro de Órdenes).**

**6. ¿Cuándo debo pagar mi deuda?**

**El restaurante debe liquidar su saldo a más tardar el viernes antes de las 8:00 pm.**

* **Si el saldo negativo excede el límite permitido, el servicio podría suspenderse hasta regularizar el pago.**
* **Se puede pagar antes si se desea.**

**8. ¿Cuántas cuentas puedo tener?**

**Cada negocio o restaurante solo puede tener una cuenta activa.**

* **Excepcionalmente, Seven express puede aprobar la apertura de dos o más cuentas.**

**9. ¿Qué es el costo de servicio?**

**Es la comisión que el restaurante paga a Seven Express por procesar cada orden.**

* **Incluye la gestión y seguimiento del pedido.**
* **La tarifa puede cambiar por diversos factores como inflación, demanda, capacidad del servidor, etc.**
* **Cualquier cambio en la tarifa será notificado con anticipación.**

**10. ¿Qué es la cuota de servicio?**

**Es un cargo semanal que todos los restaurantes activos deben pagar para continuar con el servicio.**

* **Cubre gastos operativos, seguro regular de órdenes y pagos a repartidores internos.**

**11. ¿Qué es la tarifa de entrega?**

**Es el pago que recibe directamente el repartidor por su servicio.**

* **Incluye costos de vehículo, gasolina, desgaste mecánico, tiempo y trabajo.**
* **La tarifa puede variar según el área, la hora, la demanda, el clima o días festivos.**
* **El restaurante es responsable de informar al cliente sobre el costo de envío antes de confirmar la orden.**

**12. ¿Existe un límite de distancia para las entregas?**

**Sí, las entregas no deben exceder 15 km de distancia entre el restaurante y el cliente.**

* **Algunas zonas pueden estar restringidas por razones de seguridad.**
* **Si la distancia es mayor, podría aplicarse una tarifa extra por exceso de distancia.**
* **Órdenes fuera de horario también pueden tener una tarifa adicional, y su disponibilidad dependerá de los repartidores.**

**💡 Notas sobre distancias excesivas:**

* **Afectan la calidad del servicio: el tiempo de entrega es mayor y la comida puede deteriorarse por el movimiento y vibración de la motocicleta.**
* **Desgastan a los repartidores: viajes largos los dejan inactivos por más tiempo.**
* **Reducen la rentabilidad del servicio.**

**Si tienes dudas, consulta con un moderador antes de enviar una orden.**

**powered by Delivery express.**