

KIOSKO PANDA

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. GENERALES

1.1 Aceptación de los términos y condiciones

Al hacer uso de la plataforma, se reconoce acepta en su totalidad los presentes Términos y Condiciones. Es responsabilidad del consumidor verificar que los datos que se ingresan dentro del proceso de orden y compra de los alimentos y bebidas en la plataforma digital son precisos y que no se trata de información errónea.

Panda Express® puede, en cualquier momento, suspender, modificar o terminar la plataforma digital, ya sea por actividades de mantenimiento, ajustes o cambios. No tendrá responsabilidad en casos de fuerza mayor, caso fortuito, caídas en el sistema operativo o por cualquiera otra razón fuera de su control. También podrá actualizar los Términos y Condiciones sin que esto genere obligaciones adicionales para el restaurante. Estas acciones no darán derecho a ningún tipo de compensación.

Las promociones y beneficios de la plataforma digital es responsabilidad de las unidades participantes donde se realice el consumo. Las unidades que cuentan con Kiosko son Panda Express® Gustavo Baz Arboledas Panda Express® Leibnitz y Panda Express® Miyana.

“Kiosco Panda” es una plataforma digital propiedad de Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante, S. A. de C. V. que tiene su domicilio fiscal en Av. Ejército Nacional Mexicano 769, Torre B, piso 10, Colonia Granada, C.P. 11520, Alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX.

1.2 Descripción del servicio

La plataforma digital denominada “Kiosko Panda”, pone a disposición del consumidor un menú de alimentos y bebidas exclusivamente para comer en restaurante o para llevar. A través de esta plataforma, el consumidor puede generar su orden de compra y realizar el pago; una vez verificado el pago, el restaurante procederá con la preparación de los productos solicitados para su posterior entrega dentro de las instalaciones del restaurante al consumidor.

2. USO Y ACCESO KIOSKO PANDA

2.1 Registro de orden

Para efectuar una compra a través de la plataforma, el consumidor deberá dirigirse al “Kiosco Panda” ubicado en las unidades participantes. Posteriormente, deberá seleccionar alguna de las siguientes opciones disponibles:

- a) Usuario Panda App o A COMER CLUB®: Si desea acumular o utilizar beneficios, el cliente deberá identificarse con su QR disponible en el apartado “Cuenta” de su aplicación. Solo así podrá visualizar y aplicar sus beneficios en el kiosko.
- b) Invitado: El cliente podrá ordenar y pagar sin identificarse por Panda App, sin derecho a acumular beneficios de los programas mencionados. Sin embargo, sí será necesario que comparta su nombre, teléfono y correo en el checkout.

Los datos ingresados serán utilizados únicamente para la gestión de la orden, conforme al Aviso de Privacidad disponible en <https://www.pandaexpress.com.mx/es/privacidad-de-datos>

2.2 Selección de alimentos

Al iniciar el proceso se desplegará el menú con promociones, presentaciones, complementos, postres, bebidas y adicionales, del cual el consumidor indicará los productos de su elección, personalizando cada producto elegido con sus cantidades, especialidades y guarniciones cuando aplique. Los productos seleccionados se irán agregando al apartado de “mi bolsa”, indicando el costo individual y el total de los productos seleccionados (los montos son expresados en Moneda Nacional e incluyen IVA). Una vez que el consumidor concluye su orden, tendrá la opción de agregar más productos o modificar la orden, si encuentra algún error, podrá hacer las correcciones necesarias o, si lo prefiere, cancelar el pedido, previo a realizar el pago total.

En caso de contar con cupones o promociones disponibles en la App de Panda Express®, el consumidor podrá ingresarlos en el kiosko para su aplicación, siempre y cuando se encuentren vigentes y cumplan con los requisitos establecidos en el propio cupón.

Cuando el usuario acceda al Kiosko con una cuenta de Panda App ligada a la membresía del Programa de lealtad de A COMER CLUB® y quiera utilizar cupones, beneficios o recompensas derivados de este Programa de Lealtad, estos se aplicarán conforme a lo estipulado en los Términos y Condiciones del Programa de Lealtad A COMER CLUB®, mismos que pueden consultarse en www.acomerclub.com.mx.

2.3 Resumen de la orden

Antes de confirmar la compra y el pago, se mostrará el resumen detallado del pedido el cual incluirá:

- a) Total del ticket
- b) Total de Descuentos (si aplica)
- c) Puntos del Programa de Lealtad A COMER CLUB® redimidos para pago en la compra (si aplica)
- d) Total a pagar

Los puntos del Programa de Lealtad acumulados se podrán consultar en el ticket impreso y en la app de A COMER CLUB®.

El consumidor podrá retirar productos o confirmar la compra después de revisar el pedido, dicha confirmación se considerará como aceptación de la operación, la cual se completará al hacer clic en el botón de pago.

2.4 Pago

Una vez confirmado el pedido, el consumidor será redirigido automáticamente al proceso de pago. Los productos ofrecidos a través del Kiosko pueden ser adquiridos mediante las siguientes formas de pago:

- Para el “Kiosko Panda”, el consumidor podrá pagar únicamente con su tarjeta bancaria ya sea de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express.
- Podrá utilizar puntos generados en el programa de lealtad A COMER CLUB®

Una vez realizado el pago, el pedido queda confirmado y procede la preparación de los alimentos, posteriormente se entregará los alimentos y/o bebidas al consumidor acompañados del ticket físico que ampara el pago. El ticket contendrá la siguiente información:

- Datos de la empresa
- Número de pedido
- Desglose de los productos adquiridos
- Precio total pagado y forma de pago
- Horario del pedido

2.5 De los productos.

Respecto de la entrega de los productos. El consumidor recibirá una notificación vía SMS cuando su pedido haya sido preparado y esté listo para ser recogido en la caja.

El tiempo de entrega puede variar según el tipo de pedido y la demanda que tenga el restaurante. El tiempo estimado para la preparación del pedido será de 10:00 (diez) minutos una vez que ha sido confirmado el pago. Al recibir el producto, el consumidor deberá verificar dentro del restaurante, que el pedido esté completo y correcto. En caso de error en el pedido o que el empaque presente daños, deberá rechazar el pedido e informar al personal del restaurante inmediatamente, dejando un reporte detallado del inconveniente. Una vez que el consumidor abandone las instalaciones del restaurante, no nos haremos responsables por el estado del pedido, siendo responsabilidad exclusiva del consumidor.

Los productos ofertados en el “Kiosko Panda” incluyen el precio, junto imágenes de éstos, que le permitan al consumidor tomar una decisión informada de la compra. Las imágenes de los productos en el “ Kiosko Panda” son solo para fines ilustrativos. El restaurante es responsable de los productos que se ofrecen en la plataforma digital, los cuales serán susceptibles de tener cambios y discontinuaciones de productos.

Las compras realizadas en el “Kiosko Panda” estarán sujetas a la disponibilidad de los productos ofrecidos en el restaurante donde este se encuentre.

Si el producto que el consumidor ha adquirido no es lo que pidió o lo que esperaba, deberá comunicarlo de manera inmediata al vendedor o cajero del restaurante correspondiente, con el fin de proceder a su aclaración.

Panda Express®, no se hará responsable por la pérdida del pedido si el consumidor decide abandonarlo, ya sea de manera voluntaria o por cualquier motivo ajeno a la operación normal del servicio. Se considera abandonado el pedido una vez que transcurrieron 3 (tres) horas desde que le envió el SMS al cliente que confirma cuando su pedido haya sido preparado y esté listo para ser recogido en la caja. Cualquier reclamación relacionada con un pedido abandonado quedará invalidada, y el tiempo transcurrido desde el abandono será considerado como la pérdida efectiva del pedido.

Cualquier queja o inconformidad deberá ser reportada de forma inmediata al correo electrónico destinado para la atención al cliente: clientes@pandaexpress.com.mx.

3. A COMER CLUB®

Dentro de “Kiosko Panda” únicamente con la membresía digital del Programa de Lealtad A COMER CLUB® es posible utilizar puntos para pago y acumular puntos con cada compra, así como aplicar cupones, descuentos corporativos e INAPAM. No es posible identificarse con ninguna tarjeta física de A COMER CLUB®.

Consulta beneficios, promociones, términos y condiciones de la Panda App en <https://www.pandaexpress.com.mx/es/privacidad-de-datos>

4. CANCELACIONES

Debido a la naturaleza de la preparación y logística de nuestros productos, no es posible cancelar o modificar pedidos después de haber sido confirmados.

5. FACTURACIÓN

Si requiere facturar su compra, únicamente deberás acceder al sitio web www.pandaexpress.com.mx en la sección de facturación. Te recomendamos tener a la mano la siguiente información: Número de Ticket, RFC, Importe, Uso CFDI y Régimen fiscal.

La factura se le enviará vía correo electrónico a más tardar dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas posteriores a la fecha en la que solicitó su factura. En caso de error en los datos, se podrá solicitar la refacturación, únicamente dentro del mismo mes de la fecha de compra o emisión del ticket. En el caso de pago con puntos del Programa de Lealtad A COMER CLUB® no aplica factura.

6. MARCAS

Todas las marcas registradas y el contenido de la plataforma digital, que aparecen o se muestran en el “Kiosko Panda”, incluyendo tipografías, logotipos, iconos, textos, gráficos, fotografías, imágenes, imágenes en movimiento, videos, sonidos, ilustraciones y software, cuenta con autorización y/o licencia para su uso, por lo que ninguna parte o elemento del contenido de este, podrá ser copiado, ni transmitido por ningún medio.

7. CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

El consumidor puede presentar sus reclamaciones, quejas y/o preguntas, comunicándose al teléfono 800 713 9500 en los siguientes horarios:

- Lunes a miércoles de 07:00 a 00:30 hrs,
- Jueves a sábado de 07:00 a 01:30 hrs,
- Domingo de 07:00 a 23:30 hrs.

O a través de correo electrónico a clientes@pandaexpress.com.mx

8. LEY Y JURISDICCION APLICABLES

Estos términos y condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con la legislación de los Estados Unidos Mexicanos que resulte aplicable en cada caso. En caso de controversias y desavenencias que se deriven de los presentes términos y condiciones y para la resolución de cualesquiera conflictos, las partes acuerdan conciliar ante la Procuraduría Federal del Consumidor.