

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Generalidades

A continuación, se encuentran los Términos y Condiciones (en adelante, los “**Términos y Condiciones**”) sobre los cuales se basará la relación entre **Healthy Delivery S.A.**, CUIT 30-71757437-7 (en adelante, “**Welly Go**”) y toda persona que utilice los servicios de Welly Go (en adelante, el “**Usuario**”).

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar los servicios de Welly Go.

Al momento de registrarse, los Usuarios deberán manifestar su aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones.

Mediante el empleo de una plataforma virtual accesible a través de un sitio web y/o dispositivos móviles (en adelante, la “**Aplicación**”), Welly Go facilita la interconexión entre usuarios repartidores independientes (en adelante, los “**Repartidores**”) y usuarios consumidores (en adelante, los “**Usuarios**”).

La Plataforma se encuentra destinada a usuarios ubicados en la República Argentina, y su utilización se limita a las zonas de cobertura disponibles al momento de efectuar cada Pedido. La disponibilidad del servicio podrá variar según la zona, horarios, capacidad operativa y demás condiciones informadas en la Plataforma.

El servicio ofrecido por los Repartidores a los Usuarios se denominará “**Servicio de Mensajería**”, el cual se ejecuta mediante un contrato de mandato en el que el Repartidor actúa como mandatario y el Usuario como mandante.

La Aplicación constituye un medio tecnológico de intermediación y comunicación entre Repartidores y Usuarios. Los Repartidores no son empleados de Welly Go ni de ninguna de sus afiliadas y prestan el Servicio de Mensajería por su propia cuenta, asumiendo los riesgos correspondientes.

Adicionalmente, Welly Go facilita la conexión entre los Usuarios y una variedad de establecimientos comerciales que exhiben sus productos o servicios en la Aplicación (en adelante, los “**Oferentes**”), para que los Usuarios puedan celebrar contratos de compraventa o de prestación de servicios con dichos Oferentes.

El Usuario acepta y reconoce que Welly Go no participa en forma directa en la elaboración, comercialización ni ejecución de los productos o servicios ofrecidos por los Oferentes, actuando exclusivamente como intermediario tecnológico.

Cualquier reclamo o requerimiento relacionado con el producto o servicio adquirido deberá ser dirigido prioritariamente al Oferente o comercio correspondiente, sin perjuicio de los derechos que pudieran corresponder al Usuario conforme a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y demás normativa vigente.

En caso de dudas sobre estos Términos y Condiciones, el Usuario podrá contactar al equipo de Atención al Cliente a través del chat disponible en el Portal o enviando un correo electrónico a legales@wellygo.app.

2. Definiciones

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

Aplicación o App: Plataforma digital de Welly Go disponible para dispositivos móviles y navegadores web.

Bienes: Productos o servicios ofrecidos por los Oferentes a través del Portal.

Oferente: Comercios, establecimientos o proveedores que exhiben y comercializan productos o servicios a través del Portal.

Usuario: Persona física o jurídica que accede al Portal, realiza pedidos y contrata los servicios ofrecidos en la Aplicación.

Pedido: Orden realizada por un Usuario a través del Portal para la compra de productos o servicios ofrecidos por un Oferente.

Repartidor: Persona física que, en calidad de independiente y sin relación laboral con Welly Go, presta el servicio de entrega a domicilio.

Servicio: Intermediación realizada por Welly Go entre los Oferentes y los Usuarios para facilitar la compraventa de productos y la conexión con servicios de reparto.

Sitio Web: El sitio web oficial de Welly Go (<https://www.wellygo.app>).

3. Registro y Cuenta de Usuario

Para acceder a los servicios de Welly Go, el Usuario deberá registrarse en la Aplicación y proporcionar información veraz, completa y actualizada.

La cuenta es personal e intransferible. El Usuario es responsable por el uso y confidencialidad de su cuenta.

Welly Go se reserva el derecho de suspender o eliminar cuentas en caso de uso indebido, fraude o incumplimiento de estos Términos y Condiciones, previa verificación razonable de la conducta detectada.

Podrán registrarse como Usuarios las personas humanas mayores de edad y con capacidad legal para contratar. Las personas jurídicas podrán registrarse siempre que cuenten con representación suficiente.

Para la compra de bebidas alcohólicas, el Usuario deberá acreditar ser mayor de 18 años mediante identificación válida al momento de la entrega. Welly Go podrá exigir la exhibición o captura del documento de identidad conforme a la normativa vigente.

El Usuario podrá solicitar la baja de su cuenta a través de los canales de soporte informados en la Plataforma (soporte@wellygo.app), siempre que no existan pedidos en curso ni cuestiones pendientes de resolución.

4. Procedimiento de Pedidos y Validación de Domicilio

Para realizar un Pedido, el Usuario deberá ingresar su dirección de entrega y seleccionar los productos deseados dentro del Portal.

La Aplicación cuenta con un sistema de doble validación de domicilio. Si el Usuario ingresa incorrectamente el domicilio de entrega y el error no resulta imputable a fallas del sistema, será de su exclusiva responsabilidad y deberá asumir los costos asociados.

Los Pedidos son transmitidos a los Oferentes, quienes podrán aceptarlos o rechazarlos según disponibilidad de stock y capacidad operativa.

En caso de rechazo del Pedido, el Usuario podrá optar por seleccionar un producto alternativo o recibir la devolución del importe abonado.

Los plazos de entrega informados son estimativos y pueden verse afectados por factores externos tales como clima, tráfico, alta demanda o capacidad operativa.

Welly Go podrá colaborar en la gestión de incidencias relacionadas con demoras, faltantes o errores, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda al Oferente o al Repartidor.

Si el Usuario incurre en conductas ofensivas, abusivas o inapropiadas, Welly Go podrá suspender o bloquear su cuenta, previa verificación razonable de dicha conducta.

5. Medios de Pago y Reembolsos

Los medios de pago disponibles dependerán de cada Oferente y serán informados en la Aplicación.

El Usuario podrá abonar sus Pedidos mediante pago en efectivo al momento de la entrega o a través de medios electrónicos habilitados, tales como tarjetas de crédito, débito, billeteras virtuales u otros medios autorizados.

Los pagos electrónicos son procesados por proveedores externos. Welly Go no almacena ni tiene acceso a los datos sensibles de los medios de pago.

En caso de cancelación o modificación del Pedido, Welly Go gestionará el reembolso correspondiente. Los plazos de acreditación dependerán de la entidad emisora del medio de pago utilizado.

Cuando no sea posible efectuar la devolución en el medio de pago original, el Usuario podrá optar por recibir el importe mediante un cupón promocional o transferencia bancaria.

Los cupones constituyen beneficios promocionales no dinerarios y no equivalen a dinero ni a crédito exigible.

6. Cancelaciones y Devoluciones

El Usuario podrá cancelar un Pedido sin costo siempre que la cancelación se realice antes de que el Pedido sea aceptado por el Oferente o por el Repartidor.

En caso de diferencias entre el monto abonado y el monto final del Pedido, Welly Go gestionará la devolución correspondiente.

Los bienes no perecederos podrán devolverse siempre que se encuentren en perfecto estado, sin uso y con su empaque original.

Respecto de bienes perecederos, no resultará aplicable el derecho de arrepentimiento cuando, por la naturaleza del producto, la devolución no sea posible, sin perjuicio de los derechos que correspondan en caso de productos defectuosos o incumplimientos.

Welly Go podrá cancelar un Pedido por razones operativas, técnicas, de seguridad o fuerza mayor debidamente justificadas, garantizando el reembolso total del importe abonado.

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos o demoras derivados de caso fortuito o fuerza mayor, o de hechos de terceros ajenos a su control razonable, siempre que se adopten medidas razonables para superar sus efectos.

7. Stock y Responsabilidad del Oferente

El stock de los productos ofrecidos depende exclusivamente de cada Oferente. Welly Go no garantiza su disponibilidad.

En caso de falta de stock, el Oferente podrá cancelar el Pedido, sin que ello genere derecho a indemnización adicional.

El Usuario reconoce que los reclamos vinculados a stock o calidad de los productos deberán dirigirse al Oferente responsable, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiera corresponder a Welly Go en su rol de intermediario conforme a la normativa vigente.

8. Publicidad y Promociones

Welly Go podrá enviar comunicaciones promocionales a los Usuarios. El Usuario podrá optar por no recibirlas desde la configuración de su cuenta.

9. Uso de Cupones y Promociones

Los cupones son beneficios promocionales de uso único, no acumulables y no canjeables por dinero.

Podrán utilizarse únicamente en comercios adheridos y dentro de los plazos y condiciones informados en cada promoción.

Si el valor del Pedido es inferior al valor del cupón, el saldo no utilizado se perderá.

En caso de cancelación del Pedido, el cupón será reactivado dentro de un plazo razonable, estimado en hasta 24 horas.

El uso indebido de cupones podrá dar lugar a la suspensión o eliminación de la cuenta del Usuario y a la adopción de las medidas legales que pudieran corresponder.

10. Responsabilidad de Welly Go

Welly Go actúa como intermediario tecnológico entre Usuarios, Oferentes y Repartidores. Su responsabilidad se limita al alcance de dicho rol y se rige por lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Los Oferentes son responsables por los productos y servicios que ofrecen y por el cumplimiento de la normativa aplicable.

11. Seguridad y Protección de Datos

Los datos personales de los Usuarios serán tratados conforme a la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.

El Usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación o supresión contactando a soporte@wellygo.app.

12. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos de la Aplicación son propiedad de Healthy Delivery S.A. y se encuentran protegidos por la Ley 22.362 y la Ley 11.723.

La Plataforma puede contener enlaces o integraciones con servicios de terceros (por ejemplo: pasarelas de pago, mapas, sitios de Oferentes u otros). Dichos servicios son provistos por terceros bajo sus propios términos y políticas. Welly Go no controla ni responde por la disponibilidad o contenidos de tales servicios, sin perjuicio de las obligaciones que pudieran corresponderle por su rol de intermediario conforme a la normativa vigente.

13. Reglas de Conducta

Los Usuarios deberán utilizar la Plataforma de manera lícita y respetuosa. Welly Go podrá suspender o eliminar cuentas ante conductas fraudulentas o contrarias a estos Términos.

14. Notificaciones

Welly Go podrá cursar comunicaciones y notificaciones vinculadas con la operatoria (por ejemplo: confirmaciones, cambios, incidencias, cancelaciones, reembolsos y actualizaciones de estado del Pedido) a través de la Plataforma, notificaciones push, SMS, mensajería interna, WhatsApp y/o correo electrónico informado por el Usuario. El Usuario se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto.

El Usuario acepta que las constancias emitidas por la Plataforma (incluyendo el detalle del Pedido, estados, comprobantes de reembolso, comunicaciones y registros vinculados a la operatoria) constituyen soporte válido de la relación y podrán ser utilizadas como medio de prueba, sin perjuicio de la documentación adicional que corresponda emitir por el Oferente y/o terceros intervinientes.

15. Modificación de los Términos

Welly Go podrá modificar estos Términos y Condiciones. Las modificaciones serán informadas a través de la Plataforma y no afectarán derechos ya adquiridos ni promociones vigentes.

16. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República Argentina, en particular la Ley 24.240, la Ley 25.326 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

Cualquier controversia será sometida a los tribunales ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, salvo que el Usuario opte por la jurisdicción que corresponda conforme a la normativa vigente.