

Contrato de servicio «Pedidos con QR por Mezzita»

Este es el modelo que firmamos con cada local. Los datos entre líneas se completan con los tuyos. Si algo no está escrito aquí o en la página de precio y condiciones del día de tu contratación, no está incluido. Léelo con calma: lo escribimos para que se entienda sin abogado.

1. PARTES

El proveedor: Mezzita, razón social _____, NIT _____, WhatsApp +591 71868545, mezzita.com.

El cliente: _____, con NIT o CI _____, titular del local _____, en la ciudad de _____, con _____ mesas.

2. OBJETO

Mezzita entrega y mantiene para el local un sistema de pedidos con QR compuesto por:

- Menú web propio con fotos, variantes, notas y promociones, en un dominio del cliente o provisto por Mezzita, donde el cliente final arma su pedido y paga en el navegador.
- Un código QR por mesa, en PDF, con el número de mesa cargado, para que el cliente final pida desde su celular.
- Flujos de pedido en mesa, delivery con zonas y costos de envío, y recojo en local.
- Cobro por QR bancario en el navegador a través de CUCU, y opción, en mesa, de pagar al final con el personal del local.
- Panel de pedidos y caja: recepción de pedidos con mesa o dirección, productos, notas y estado del pago; estados «en preparación» y «listo»; cierre del día; exportación a CSV y API propia. Funciona en celular, tablet o computadora del cliente.
- Ficha de Google Maps reclamada o creada, verificada y completa, con el menú web enlazado, y placa QR + NFC de reseñas.
- Cambios de carta, precios y horarios sin costo adicional, y reporte mensual de una página.
- Soporte por WhatsApp en horario del local.

Opción «Solo delivery y recojo»: mismo sistema sin QR de mesas, sin mensualidad y con comisión del 8 %. **Plan «Con avisos por WhatsApp»:** 600 Bs al mes; añade avisos de estado al cliente final de delivery y recojo que lo autorice, y hasta 4 campañas de promociones al mes a los clientes finales que dieron permiso, por la API oficial de WhatsApp. Conectores a sistemas contables o POS del cliente se cotizan por separado.

3. PRECIO

Concepto	Monto	Cuándo
Instalación (pago único)	2.900 Bs. Precio de lanzamiento: 2.000 Bs para los primeros 50 locales contratados en Bolivia.	Al firmar. Desde el pago corren los 7 días hábiles.

Mensualidad	400 Bs por local (600 Bs en el plan Con avisos). Plan anual: 10 mensualidades por 12 meses de servicio.	Por adelantado, cada mes o al inicio del año.
Comisión	5 % sobre el monto de los pagos realizados por QR a través del sistema (8 % en «Solo delivery y recojo»). 0 % sobre pagos cobrados por el personal del local en efectivo o con el QR del propio local.	Liquidada en la factura del mes siguiente.
Sucursales adicionales	50 % de la instalación por cada sucursal adicional; mensualidad completa por sucursal.	Al activar cada sucursal.

Los precios son en bolivianos e incluyen los impuestos aplicables. La comisión propia de CUCU por procesar cada pago es independiente de este contrato y se informa al cliente antes de la firma.

4. DEVOLUCIÓN DE LA INSTALACIÓN

- Cada mes, el 50 % de la comisión cobrada por Mezzita se descuenta de la siguiente factura del cliente, hasta que la suma de esos descuentos iguale la instalación pagada.
- Este descuento aplica durante los primeros 12 meses de servicio continuo.
- Si al cumplirse el mes 12 la instalación no se ha recuperado completa, desde el mes 13 el descuento pasa al 100 % de la comisión mensual, hasta recuperarla.
- La devolución es un descuento sobre facturas futuras; no se paga en efectivo ni se transfiere. Requiere estar al día. Si el cliente cancela, el saldo pendiente se extingue. Los pagos anulados o reembolsados revierten su devolución en la factura siguiente.

5. GARANTÍA «7 DÍAS O NO PAGAS EL MES»

Mezzita se obliga a dejar en línea el menú web con la carta cargada, entregar el PDF con los QR por mesa, dejar activo el Panel de pedidos y caja y habilitar el cobro por QR (o dejar iniciado el proceso ante CUCU) en 7 días hábiles desde la recepción completa de la información básica (sección 6) y del pago de instalación. Si no cumple, descuenta el 100 % de la primera mensualidad en el siguiente cobro, sin reclamo previo. El cliente puede optar por cancelar y recibir la devolución de la instalación pagada. No cubre demoras por información incompleta o aprobaciones pendientes del cliente (el plazo se pausa), trámites que dependen del titular ante Google, CUCU o el registrador del dominio una vez iniciados, ni fuerza mayor.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Entregar la información básica: datos del local, carta con precios y variantes, al menos 10 fotos reales, correo para la cuenta del panel, zonas y costos de delivery si aplica, documentos para la cuenta de cobros y accesos a ficha o dominio existentes.
- Aprobar el menú web en un plazo razonable (máximo 2 días hábiles por revisión).
- Imprimir y colocar los QR en las mesas, y atender los pedidos que entren.
- Mantener la cuenta de cobros activa y pagar la mensualidad por adelantado.
- Ofrecer en su carta solo productos cuya venta esté permitida.

7. DURACIÓN Y CANCELACIÓN

El contrato es mes a mes, sin permanencia mínima. Cualquiera de las partes puede cancelar con 30 días de aviso por escrito (WhatsApp o correo). El plan anual se paga por adelantado y no es reembolsable,

salvo aplicación de la garantía de la sección 5. Al cancelar, el cliente conserva la propiedad de su dominio, su ficha de Google, sus fotos y su base de clientes, que Mezzita entrega en formato exportable dentro de los 10 días hábiles siguientes.

8. DATOS Y PROPIEDAD

Los datos de los clientes finales (nombre, teléfono, pedidos) son del cliente y se tratan según la política de privacidad publicada en mezzita.com/privacidad/. Mezzita los usa solo para operar el servicio y, en el plan Con avisos, para enviar avisos y campañas únicamente a los clientes finales que dieron su consentimiento al pedir. El software del sistema es de Mezzita y se licencia al cliente mientras el contrato esté vigente. El menú web lleva la mención «Pedidos con QR por Mezzita» en el pie.

9. RESPONSABILIDAD

Mezzita responde por el funcionamiento del sistema y por los plazos de la sección 5. No responde por la calidad de los productos, por los tiempos de preparación y entrega, por decisiones de Google, Meta, WhatsApp o CUCU sobre sus plataformas, ni por pérdidas de venta que no deriven de una falla del sistema. La responsabilidad total de Mezzita se limita al monto pagado por el cliente en los 3 meses anteriores al reclamo.

10. LEY Y CONFLICTOS

Este contrato se rige por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia. Las partes intentarán resolver cualquier diferencia por conversación directa en un plazo de 15 días; de no lograrlo, se someten a los tribunales de la ciudad del cliente.

Por Mezzita	Por el cliente
Nombre, firma y fecha	Nombre, firma y fecha

Modelo publicado en mezzita.com/garantias/ · Las condiciones vigentes son las publicadas en mezzita.com/planes/ en la fecha de contratación.