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 planes 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 62506518, hola@mezzita.com, mezzita.com.

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

Plan: ☐ Arranca ☐ Crece ☐ Escala **Modalidad:** ☐ Mes a mes ☐ Contrato de 12 meses

2. OBJETO

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

- Menú web propio con fotos, variantes y notas, donde el cliente final arma su pedido.
- Pedidos en el local por número o nombre; en Crece y Escala, además, un QR por mesa en PDF y control de mesas en el panel.
- Delivery con zonas y costos de envío que carga el local, y recojo, con cobro por QR verificado antes de que el pedido entre a cocina. Los repartidores son del local y el cliente final les paga el envío.
- Panel de pedidos y caja en celular, tablet o computadora del cliente, con usuarios para cocina y caja, exportación a CSV y API propia.
- Avisos de estado por WhatsApp para delivery y recojo, fidelización con sellos digitales y base de clientes exportable con permiso pedido al ordenar.
- Reseñas: QR imprimible para el mostrador que lleva a las reseñas de Google del local, y mensaje por WhatsApp con el enlace después de la comida a todos los clientes finales que dieron permiso, sin premios ni filtros.
- Cambios de carta ilimitados desde el panel, más los cambios hechos por Mezzita que indica el plan (sección 3), cada uno en 1 día hábil.
- Reporte mensual de una página y soporte por WhatsApp con una persona.
- **Crece** suma cobro verificado en mesa (opcional) y reservas desde un enlace en el menú web. **Escala** suma hasta 3 sucursales con menú central y caja consolidada, reporte avanzado, factura electrónica del SIN mediante un proveedor certificado que se cobra aparte al costo, y gerente de cuenta con revisión mensual de 30 minutos y soporte prioritario.

No incluido: gestión de la ficha de Google Maps del cliente (Mezzita no entra a su cuenta de Google ni la configura; entrega el QR de reseñas y el enlace del menú con un video de cómo ponerlos), impresora térmica, repartidores, impresión de QR y acrílicos, factura electrónica en Arranca y Crece (se cotiza aparte), conectores a POS o contabilidad (se cotizan aparte), fotos de estudio con IA (opcional, 585 Bs por 15 platos), anuncios y redes sociales.

3. PRECIO

Concepto	Arranca	Crece	Escala
Instalación (pago único, al firmar)	2.900 Bs si se paga hasta el 30 de noviembre de 2026; 3.500 Bs desde el 1 de diciembre de 2026.		
Mensualidad (por adelantado)	400 Bs	600 Bs	900 Bs
Comisión en delivery y recojo con cobro verificado	6 %	5 %	4 %
Comisión en mesa con cobro verificado (opcional)	No aplica	4,5 %	3,5 %
Cobro en el local con QR propio o en efectivo	0 %	0 %	0 %
Saldo inicial de promociones por WhatsApp (vence a los 90 días)	250 Bs	300 Bs	300 Bs
Cambios de carta hechos por Mezzita, al mes	2	4	Ilimitados

- Los precios son en bolivianos e incluyen IVA.
- La comisión se cobra solo sobre pagos que pasan por el sistema de Mezzita y se verifican solos. Incluye la comisión del procesador de pagos (CUCU). Se calcula sobre el monto de la comida, nunca sobre el costo de envío. Se liquida en la factura del mes siguiente.
- Promociones por WhatsApp: solo a clientes finales que dieron permiso al pedir. Recargas a 1,5 Bs por mensaje entregado, en paquetes de 100 (150 Bs). El saldo vencido o no usado no se devuelve.
- Sucursales: en Arranca y Crece, cada sucursal adicional paga el 50 % de la instalación y su propia mensualidad. En Escala, cada sucursal extra sobre las 3 incluidas paga el 50 % de la instalación.

4. CONTRATO DE 12 MESES E «INSTALACIÓN DE VUELTA»

- Si el cliente elige la modalidad de 12 meses, el servicio incluye un dominio .com propio, registrado a nombre del cliente.
- Desde el mes 13, Mezzita aplica un crédito de hasta 200 Bs por mes en la mensualidad, hasta que la suma de los créditos cubra la instalación pagada. El último mes, el crédito es solo el saldo que falte.
- El crédito es un descuento en la mensualidad; no se paga en efectivo ni se transfiere. Si el cliente cancela el contrato de 12 meses antes de cumplirlo, pierde el crédito. Si cancela después del mes 12, el crédito pendiente no se paga en efectivo.
- En la modalidad mes a mes no hay crédito.

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

Mezzita se obliga a dejar activos el menú web, los QR y el Panel de pedidos y caja en 7 días hábiles desde la recepción del pago de instalación y de los datos del checklist (sección 6). Si no cumple, el primer mes es gratis: descuenta el 100 % de la primera mensualidad en el siguiente cobro, sin reclamo previo. Mezzita apunta a 72 horas hábiles. La garantía no cubre demoras por datos incompletos o aprobaciones

pendientes del cliente (el plazo se pausa), la aprobación de la cuenta de cobro verificado por el procesador de pagos cuando depende de trámites del titular, ni fuerza mayor.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Entregar los datos del checklist: datos del local (nombre, dirección, horarios, correo para el panel, zonas y costos de envío si hace delivery, cantidad de mesas en Crece y Escala), carta con precios, carnet o NIT del titular y comprobante de la cuenta bancaria.
- Aprobar el menú web en un plazo razonable (máximo 2 días hábiles por revisión).
- Pedir reseñas a todos sus clientes por igual, sin premios a cambio y sin filtrar a quién se le pide. No condicionar los sellos de fidelización a dejar una reseña.
- Enviar promociones solo a clientes finales que dieron permiso.
- Pagar la mensualidad por adelantado y ofrecer en su carta solo productos cuya venta esté permitida.

7. DURACIÓN Y CANCELACIÓN

En la modalidad mes a mes no hay permanencia mínima: cualquiera de las partes puede cancelar con 30 días de aviso por escrito (WhatsApp o a hola@mezzita.com). En la modalidad de 12 meses, la cancelación anticipada hace perder el crédito de la sección 4. Al cancelar, Mezzita entrega al cliente su base de clientes en CSV dentro de los 10 días hábiles siguientes. El dominio queda a nombre del cliente si este paga su renovación. No se devuelven mensualidades ya iniciadas, la instalación una vez entregada ni el saldo de promociones, salvo aplicación de la garantía de la sección 5.

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: avisos de estado del pedido y, únicamente a los clientes finales que dieron su permiso al pedir, el mensaje de reseña y las promociones. Los mensajes van por la API oficial de WhatsApp. 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 Nombre, firma y fecha	Por el cliente Nombre, firma y fecha