

CONDICIONES DE USO

Modificadas por última vez el 25 de septiembre de 2022.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Bienvenido a la aplicación/sitio web Suspend-us.com, propiedad de Suspend'us, Avenue Perdtemps 19, 1260 Nyon, Suiza («Suspend'us» o «nosotros»).

1.2. La misión de Suspend'us es permitir a las personas en situación precaria consumir bienes o servicios de forma gratuita (o parcialmente).

1.3. Ofrecemos al consumidor final («beneficiario») la posibilidad de acceder a alimentos y otros productos ofrecidos por donantes («donantes»), disponibles en tiendas de comestibles, restaurantes, supermercados, panaderías, peluquerías, etc., («comerciantes») que aparecen en nuestra plataforma.

1.4. Las presentes Condiciones Generales («Condiciones») regulan la relación entre nosotros y cualquier persona, en particular los beneficiarios, donantes, comerciantes y visitantes de este sitio web. Estos Términos se aplican a todas las donaciones que se ofrecen en nuestro sitio web o en nuestra aplicación («Plataforma»). Los términos y condiciones se actualizan periódicamente y se publican en nuestro sitio aquí. Por lo tanto, le invitamos a consultar nuestro sitio con regularidad para ver la última versión actualizada de los términos y condiciones aplicables. Nos reservamos el derecho a modificar las condiciones generales en cualquier momento a nuestra discreción.

1.5. Al realizar una donación (tal y como se define a continuación), el donante acepta las condiciones generales. Es responsabilidad del donante leer estos términos y condiciones antes de realizar una donación en la plataforma.

1.6. Al registrarse en la plataforma, el comerciante acepta las condiciones generales. Es responsabilidad del donante leer estos términos y condiciones antes de realizar una donación en la plataforma.

2. CONCEPTO Suspend'us

2.1. Las donaciones se ponen a disposición de los beneficiarios por geolocalización en la plataforma. El beneficiario puede consumir los productos equivalentes a una donación hasta un importe máximo fijado por categoría de tienda, acudiendo a la tienda y presentando su tarjeta de Cáritas/VD, FR Cultura o su tarjeta Suspend'us. El comerciante debe pedirle una de las tarjetas, condición indispensable para obtener un producto. (Como se define a continuación).

2.2. Las donaciones están reservadas exclusivamente a los titulares de la Tarjeta Cultura de Cáritas/VD, FR o de la tarjeta nominativa Suspend'us, asignadas respectivamente por Cáritas/VD, FR a todas las personas con derecho a subvenciones estatales para el pago de su seguro de enfermedad básico, y por las asociaciones colaboradoras de Suspend'us a todas las personas en situación precaria que se hayan sometido a una evaluación financiera.

2.3. En cuanto un Beneficiario consuma un producto y el Comerciante le ofrezca dicho producto, el Comerciante se compromete a actualizar su cuenta en la plataforma de forma manual e inmediata. Introducirá en su espacio de comerciante el importe asignado a los productos que ha ofrecido. A continuación, este importe se deduce del importe total de las donaciones asignadas a su establecimiento. También introducen el tipo y número de tarjeta de la persona.

2.4. El servicio prestado por Suspend'us se limita exclusivamente a actuar como intermediario entre los donantes y los comercios participantes para la puesta a disposición de las donaciones en metálico efectuadas en la plataforma y en los comercios participantes a favor

de los beneficiarios. Suspend'us se compromete a hacer todo lo posible para cumplir las condiciones generales sin garantizar ningún resultado.

3. CONSENTIMIENTO Y COMPROMISOS DE DONANTES Y COMERCIANTES

3.1 Suspend'us exige a los donantes y comerciantes que acepten y cumplan las condiciones generales al registrarse en la plataforma. Suspend'us no interviene en la relación entre el comerciante y el beneficiario.

3.2 Al realizar su donación, los donantes aceptan que el pago de la donación en la plataforma es irrevocable y no reembolsable y que los importes así pagados serán utilizados por Suspend'us de conformidad con las condiciones generales. Suspend'us sólo sirve de pasarela de pago para los donantes con vistas a remunerar a los comerciantes que entregan los bienes a los beneficiarios. Suspend'us no revelará la identidad de un donante a otros donantes, comerciantes o beneficiarios.

3.3 Al registrarse en la plataforma, el comerciante se compromete a entregar los bienes puestos a disposición mediante las donaciones recibidas en la plataforma a los beneficiarios en las siguientes condiciones acumulativas:

3.3.1 Los bienes y servicios puestos a disposición de los beneficiarios deben cumplir con la normativa aplicable y ser aptos para el consumo en el momento de la recogida. No deben ser productos caducados o invendibles. Los bienes y servicios puestos a disposición deberán cumplir las condiciones generales.

3.3.2 Sólo se entregarán bienes a los beneficiarios que presenten las tarjetas mencionadas y que sean mayores de edad. Los menores titulares de una tarjeta Culture Caritas/VD o FR o de una tarjeta Suspend'us podrán obtener un servicio si van acompañados de uno de sus padres que también sea titular de la tarjeta. Los bienes y servicios deberán entregarse de conformidad con las Condiciones Generales.

3.3.3 Los bienes entregados deben ser para el uso personal del beneficiario y, por lo tanto, los bienes entregados sólo deben suministrarse en una cantidad que no exceda la cantidad necesaria para uso personal, y dentro del límite de la cantidad máxima diaria definida en las condiciones generales.

3.4. En caso de incumplimiento de las condiciones generales por parte de un donante o un comerciante, Suspend'us se reserva el derecho de excluir a cualquier donante y/o comerciante de la plataforma en cualquier momento y a su entera discreción.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN Suspend'us

Puede enviarnos cualquier pregunta, comentario o información de la siguiente manera:

Suspend'us

c/o Oriol

Avenue Perdtemps 19 1260 Nyon

Suiza

contact@suspend-us.com

5. REGISTRO EN LA PLATAFORMA Y DONACIONES

5.1. Al registrarse, el donante confirma la exactitud de sus datos, en particular su nombre, edad, datos de pago y dirección de correo electrónico.

Del mismo modo, al crear una cuenta en la plataforma, el Comerciante confirma la exactitud de sus datos, en particular su nombre, datos bancarios y dirección de correo electrónico.

5.2. El donante solo podrá validar la donación y mostrarla en la plataforma una vez que haya efectuado el pago en la plataforma. Para ello, el donante tiene la opción de pagar sin crear una cuenta o crear una cuenta en la plataforma con una contraseña personal.

5.3. Los donantes son responsables de la confidencialidad de sus datos de acceso.

RESPONSABILIDAD POR BIENES Y SERVICIOS

5.4. Suspend'us actúa exclusivamente como intermediario para poner en contacto el importe de la donación asignado por un donante con un comerciante participante. Suspend'us no asume ninguna responsabilidad por la elección de los productos y servicios ofrecidos por el comerciante ni por la ejecución de la donación por parte del comerciante a favor del beneficiario.

5.5. Suspend'us no es responsable de la fabricación, compra, almacenamiento, procesamiento, producción, transformación, calidad, componentes, alérgenos o gestión de los productos, etiquetado, embalaje, entrega o tratamiento de los productos y/o servicios ofrecidos a los beneficiarios. A este respecto, el comerciante es el único responsable de cualquier producto o servicio vendido a un cliente.

Suspend'us no asume ninguna responsabilidad por el cumplimiento de la legislación aplicable, incluida la legislación alimentaria aplicable relativa a la fabricación, compra, almacenamiento, preparación, producción, procesamiento, etiquetado, entrega y gestión de productos alimenticios. El Comerciante es el único responsable a este respecto de cualquier producto o servicio vendido a un cliente.

5.8. En el momento de la recogida (tal y como se define a continuación), el minorista pondrá a disposición del destinatario información sobre la lista de componentes, alérgenos y otra información del producto relativa al etiquetado. 5.9. Todos los productos recogidos de un minorista asociado a través de la plataforma Suspend-us.com deben consumirse inmediatamente después de su recogida y/o de acuerdo con las instrucciones de la etiqueta del producto o del minorista.

5.9. Suspend'us no se hace responsable del incumplimiento o cumplimiento tardío de las obligaciones relativas a los productos, incluyendo la fabricación, compra, almacenamiento, preparación, producción, procesamiento, etiquetado, entrega, calidad, componentes, alérgenos o gestión de los productos.

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PLATAFORMA

5.6. El donante y el beneficiario encontrarán en la plataforma información sobre los comerciantes participantes. Esta información tiene carácter meramente informativo y debe permitir al donante elegir a qué comerciante desea asignar su donación, y al beneficiario evaluar su necesidad entre los bienes y servicios disponibles en los comerciantes antes de acudir a recoger un producto o servicio.

El donante, el comerciante y el beneficiario aceptan que, en ocasiones, la plataforma no esté actualizada y que la oferta real de donaciones y los importes a ofrecer no se correspondan con los indicados en la plataforma. Suspend'us no asume ninguna responsabilidad en estos casos.

Es responsabilidad de los comerciantes actualizar la información sobre las cantidades disponibles y asegurarse de que es realmente correcta y está actualizada en cuanto se haya consumido el producto o servicio. Suspend'us no acepta ninguna responsabilidad a este respecto.

6. GEOLOCALIZACIÓN DE MINORISTAS Y DONACIONES

6.1. En la plataforma, el donante encontrará una lista de comercios asociados en funcionamiento. Los comercios autorizan a la plataforma a utilizar los servicios de geolocalización, y la aplicación localiza los comercios en los que se pueden realizar las donaciones. Una vez que el donante ha seleccionado el comercio y el importe de su donación, completa su donación haciendo clic en «hacer una donación», e introduce los datos de su tarjeta bancaria. La donación se registra entonces en la plataforma como definitiva, y queda pendiente de que el beneficiario retire un bien o servicio de un comercio.

6.2. Los donantes pueden filtrar sus opciones de donación por ubicación y categoría comercial. Los beneficiarios también pueden filtrar su elección de producto por ubicación y categoría de comercio, teniendo en cuenta la disponibilidad de donaciones en uno o varios comercios concretos.

6.3. La presentación de los comercios en la plataforma es una mera invitación a los donantes para que elijan el tipo de comercio al que desean hacer una donación.

6.4. La presentación de las donaciones en la plataforma constituye únicamente una invitación a los beneficiarios para que recojan un producto de un minorista.

6.5. La donación realizada por un donante en la plataforma se considera un crédito asignado por el donante al comerciante.

6.6. El comerciante valida la donación cuando el beneficiario retira un producto. El comerciante está obligado a actualizar las transacciones a medida que se retiran productos, al menos una vez al día.

7. CONFIRMACIÓN DEL PAGO

7.1. Tras el pago por parte del Donante, Suspend'us genera automáticamente la geolocalización y el importe de la donación en el Comerciante correspondiente. Suspend'us informa al Donante por correo electrónico que la solicitud de pago ha sido recibida del Comerciante y que el pago está siendo procesado por la plataforma Suspend'us («confirmación de pago»).

7.2. El donante tiene la opción de guardar la confirmación de pago.

8. DERECHO DEL COMERCIANTE A NEGARSE A ENTREGAR UN REGALO

8.1. El concepto de Suspend'us consiste en ofrecer gratuitamente a los beneficiarios bienes de su elección. Cualquier uso indebido de la Carte Culture Caritas/VD, FR y de la tarjeta Suspend'us (como el préstamo a un tercero, el uso múltiple en el mismo día o en la misma semana en el mismo comercio o en un comercio de la misma categoría) autoriza al comerciante a negarse a entregar un bien o a prestar un servicio a un beneficiario y, por tanto, a negarse a liberar una donación a favor de un beneficiario.

8.2. Las donaciones se destinan al mayor número de personas necesitadas. Las donaciones por beneficiario están limitadas a una cantidad establecida por Suspend'us por categoría de bienes y servicios.

8.3. Si el producto deseado por el beneficiario de un minorista supera la cantidad fija indicada por minorista, el beneficiario deberá completar el pago del producto abonando la diferencia directamente al minorista.

8.4. El minorista informa a Suspend'us de su decisión de hacer uso del derecho de denegación de una donación a través de la dirección de correo electrónico contact@suspend-us.com.

9. RETIRADA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

9.1. Las donaciones asignadas a los comercios en la plataforma deben conservarse para los posibles beneficiarios durante un periodo de dos años, si no se retiran entretanto. 9.2. La geolocalización, la descripción del comercio y los detalles de los días y horarios de apertura se indican en la plataforma para facilitar a los beneficiarios el acceso inmediato a las donaciones.

9.3. Dado que las donaciones no se asignan a priori a un tipo de producto, y que el Beneficiario puede elegir entre la gama de productos existente en el comercio, excluidas las bebidas alcohólicas y los productos de tabaco y lotería, el comercio está autorizado a ofrecer un producto que supere el importe fijado en función de la cantidad disponible de donaciones que se le haya asignado en la Plataforma y en la medida en que el Beneficiario asuma la responsabilidad de pagar él mismo el importe adicional.

9.4. En el momento de la retirada, el Beneficiario deberá presentar su tarjeta Carte Culture Caritas/VD, FR o Suspend'us al cajero del comercio, tras lo cual el comerciante le entregará un producto que no supere el importe fijado por categoría. Si el producto solicitado por el beneficiario a un comerciante supera el importe fijado, el beneficiario deberá completar el pago del producto abonando la diferencia directamente al comerciante.

10. PRECIOS

10.1. Todos los precios se indican en francos suizos e incluyen el IVA aplicable.

11. CONDICIONES DE PAGO

11.1. Los donantes podrán pagar mediante tarjeta de crédito, Twint o cualquier otro método de pago disponible en la plataforma.

11.2. Al utilizar una tarjeta de crédito, los clientes deben introducir su número de tarjeta, la fecha de caducidad y el código de seguridad.

11.3. Suspend'us no obtiene ningún beneficio de sus donativos. Un porcentaje del 4,4% de cada donación es retenido por RaiseNow, nuestro socio que genera los formularios de donación, más los costes impuestos por los sistemas de pago utilizados.

- Para los pagos con Twint, se deduce un porcentaje del 1,3% de cada donación.
- Para los pagos con tarjeta del banco suizo, se deduce un 2,9% + 0,30 CHF de cada donación.

Para cubrir parte de nuestros gastos técnicos y administrativos, la asociación cobra una tasa del 5%.

Suspend'us se reserva el derecho de modificar o reestructurar a su discreción el procedimiento de pago a sus donantes, tal y como se ha descrito anteriormente. Esta sección de las condiciones generales se modificará en consecuencia para informar a los donantes lo antes posible.

11.4. La plataforma utiliza proveedores de pago que cumplen la normativa PCI. El pago con tarjeta de crédito en la plataforma es seguro y está certificado por el emisor de la tarjeta. Todos los pagos se realizan a través de una conexión a Internet encriptada. Los donantes aceptan que Suspend'us utilice un proveedor de sistemas de pago autorizado.

11.5 Suspend'us no guarda los datos de las tarjetas de crédito. Los proveedores de sistemas de pago procesan esta información y pueden guardarla.

11.6 Si la tarjeta de crédito del donante es rechazada al realizar una donación, el donante debe comprobar que la información introducida es correcta. Si el donante corrige el error y

la tarjeta de crédito sigue siendo rechazada, Suspend'us recomienda al donante que se ponga en contacto inmediatamente con la empresa emisora de la tarjeta de crédito.

11.7 Una vez que el donante ha validado una donación mediante tarjeta de crédito y el pago ha sido aprobado, el banco o emisor de la tarjeta se reserva el importe íntegro de la donación.

11.8. Al aceptar estas condiciones, el donante también acepta el método de pago descrito anteriormente y aprueba que Suspend'us no asuma ninguna responsabilidad por la recaudación de las donaciones y su asignación.

12. DERECHO DE RECURSO

12.1. La participación en la plataforma y el concepto Suspend'us se lleva a cabo de forma puramente voluntaria con el fin de realizar una donación.

12.2. En caso de reclamación, el reclamante debe ponerse en contacto en primer lugar con Suspend'us a través del enlace de reclamaciones situado en la plataforma y proporcionar la información requerida sobre la naturaleza de su reclamación con documentos justificativos. Una vez recibida la reclamación en su totalidad, Suspend'us la procesará y enviará una respuesta en un plazo de 10 días laborables.

12.3. En caso de que las medidas adoptadas por Suspend'us no satisfagan al demandante, las presentes condiciones no restringen los medios de que dispone el demandante para resolver el litigio en virtud de las presentes condiciones.

13. EVALUACIONES DE DONANTES, BENEFICIARIOS Y COMERCIANTES

13.1. Las evaluaciones realizadas en la plataforma a través del formulario de contacto deben ser honestas y objetivas. Suspend'us se reserva el derecho de rechazar, a su discreción, cualquier evaluación que, en particular, pudiera:

- Contener material difamatorio, obsceno u ofensivo;
- Promover la violencia o la discriminación
- Perjudicar los derechos, en particular los derechos de propiedad intelectual, de una persona física o jurídica de una persona física o jurídica;
- Prejuizar una obligación legal frente a terceros (por ejemplo, el deber de confidencialidad);
- Fomenten actividades ilícitas o invadan la intimidad;
- dar la impresión de que proceden de Suspend'us; o
- Ser utilizados para suplantar a cualquier persona o dar una falsa impresión de su afiliación con afiliación con otra persona.

13.2. Suspend'us está autorizada a eliminar o modificar en cualquier momento reseñas publicadas, cargadas o transmitidas en la plataforma si dicha reseña infringe una o más de las prohibiciones anteriormente mencionadas o si Suspend'us la considera abusiva por cualquier otro motivo.

13.3. Las reseñas de la Plataforma se facilitan únicamente con fines informativos y no constituyen una recomendación por parte de Suspend'us. Las reseñas reflejan las opiniones de clientes o terceros que han realizado pedidos en la Plataforma. Todas las declaraciones, consejos u opiniones de estas personas son atribuibles únicamente a estas personas, que son las únicas responsables de las mismas. Suspend'us declina toda responsabilidad por las reseñas, incluyendo errores, difamaciones, obscenidades, omisiones o falsedades a las que el cliente pueda enfrentarse al leer estas reseñas.

13.4. Suspend'us está autorizada a guardar las evaluaciones con el fin de tenerlas en cuenta para mejorar sus servicios.

13.5. Los Donantes, Beneficiarios y Comerciantes no reciben ninguna remuneración o beneficio por las evaluaciones publicadas en la plataforma.

13.6 Puede transcurrir cierto tiempo entre el envío de una Evaluación y su publicación.

14. COMPORTAMIENTO DEL BENEFICIARIO

14.1. Los beneficiarios se comprometen a comportarse de forma respetuosa con los comerciantes y el personal de Suspend'us.

14.2. En caso de actitud despectiva por parte del beneficiario hacia el comerciante, otros clientes de la empresa o Suspend'us, en caso de infracción cometida contra o en la empresa y en relación con los servicios, de infracción de las normas de corrección de la empresa o de Suspend'us, o de adopción de un comportamiento similar, Suspend'us podrá, en particular a raíz de una denuncia del comerciante, excluir al beneficiario de los servicios, suspenderlo o restringir su acceso a los productos suministrados por los comerciantes asociados de la plataforma. Dicha intervención de Suspend'us no restringe los medios y derechos de que dispone el comerciante para hacer valer posibles reclamaciones de indemnización.

14.3. En caso de actitud despectiva por parte del donante hacia el comerciante, otros clientes del comerciante o Suspend'us, en caso de infracción cometida contra o en el comerciante y en relación con los servicios, en caso de infracción de las normas de corrección del comerciante o de Suspend'us, o en caso de comportamiento similar, Suspend'us podrá, en particular tras una reclamación del comerciante, excluir al donante de la plataforma. Dicha intervención de Suspend'us no restringe los medios y derechos de que dispone el comerciante para hacer valer eventuales reclamaciones de indemnización.

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

15.1 Suspend'us declina toda responsabilidad por (I) daños resultantes de situaciones de las que sea responsable el comerciante, (II) actos de terceros o resultantes de una interrupción no identificable de la disponibilidad de la Plataforma, (III) donaciones de donantes validadas mediante datos de pago u otros datos contractuales obtenidos de forma fraudulenta (por ejemplo, (IV) el contenido de los sitios web a los que remite la Plataforma, incluida la exactitud de los sitios enlazados y la protección de datos en dichos sitios. (IV) el contenido de los sitios web a los que remite la Plataforma, incluida la exactitud de los sitios enlazados y la protección de datos en dichos sitios, (V) todos los demás casos de exclusión definidos en las presentes Condiciones Generales, y (VI) casos similares a los expuestos en (I), siempre que Suspend'us no sea culpable de un incumplimiento negligente de una obligación contractual.

15.2. Suspend'us no se hace responsable de ningún fallo o falta de entrega de los servicios debido a circunstancias fuera del control de Suspend'us. Estas circunstancias pueden ser, entre otras, defectos en el servicio de Suspend'us, defectos en el servicio del comerciante (por ejemplo en caso de quiebra, cambios legislativos, medidas gubernamentales u oficiales, actos de guerra, terrorismo, huelgas, obstáculos físicos, cierres patronales, desastres naturales y/o casos de fuerza mayor (pandemia).

15.3. Queda excluida la responsabilidad de Suspend'us por daños causados por negligencia leve.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

16.1. Los usuarios («usuario») de la plataforma (donante, beneficiario, comerciante) pueden utilizar la plataforma e imprimir y descargar extractos de la misma con fines personales y no comerciales, con sujeción a las siguientes condiciones:

- El usuario no debe hacer un uso abusivo de la plataforma (incluida la piratería o el «scraping»).
- A menos que se indique lo contrario, los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma y los contenidos publicados en ella (incluidas, entre otras, las fotografías y las imágenes gráficas) son propiedad de Suspend'us o de sus licenciantes. Estas obras están protegidas por leyes y acuerdos sobre derechos de autor en todo el mundo. Todos los derechos están reservados. En estas condiciones, queda prohibido cualquier otro uso de los extractos de la plataforma que no esté contemplado en la presente cláusula.
- El usuario no debe modificar las copias digitales o impresas de los contenidos que imprima de acuerdo con esta cláusula. Además, el cliente no debe utilizar imágenes, fotos u otros gráficos, secuencias de vídeo o audio independientemente del texto que los acompañe.
- El usuario se asegurará de que siempre se reconozca y se haga referencia a la condición de Suspend'us como autor de los contenidos de la plataforma.
- El usuario no está autorizado a utilizar los contenidos de la plataforma o la propia plataforma con fines comerciales sin haber obtenido de Suspend'us la correspondiente licencia para ello.

16.2. Salvo en los casos mencionados en esta cláusula, la Plataforma no podrá utilizarse sin el consentimiento previo por escrito de Suspend'us. Ninguna parte de la Plataforma podrá ser reproducida en otra plataforma, ni guardada o grabada en un sistema electrónico de recuperación público o privado.

17. LEY APLICABLE

Estas condiciones (incluidas las donaciones realizadas de acuerdo con estas condiciones) se rigen exclusivamente por la ley suiza. Los tribunales del cantón de Vaud tienen jurisdicción exclusiva, sin perjuicio de cualquier recurso ante el Tribunal Federal.