Benuvá

Términos y Condiciones de Uso

Última actualización: 7 de noviembre de 2026 · Versión 1.2 ·

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de la aplicación móvil Benuvá y de sus servicios (la “App”), operados por Benuvá, con domicilio en Tehuacán, Puebla, México. Al crear una cuenta o usar la App aceptas estos términos. Si no estás de acuerdo, no uses la App.

1. Qué es Benuvá

Benuvá es una plataforma que conecta a personas con negocios locales (restaurantes, cafés, drinks, bienestar, compras, entretenimiento y más) para que disfruten beneficios en los productos y servicios que consumen con frecuencia. Benuvá no vende los productos ni presta los servicios de los negocios: cada negocio es responsable de lo que ofrece.

2. Tu cuenta

- Debes tener al menos 18 años para usar la App.
- La información que registres debe ser verdadera y actual. Debes confirmar tu correo electrónico con el código que te enviamos.
- Tu cuenta es personal e intransferible. Eres responsable de cuidar tu contraseña y de lo que se haga con tu cuenta.
- Un mismo correo puede usarse como cliente y como negocio; ambos modos comparten la misma cuenta y contraseña.
- Puedes eliminar tu cuenta en cualquier momento desde la App (ver sección 12).

3. Cómo funcionan los beneficios

- Para usar un beneficio debes activarlo en la App. Al activarlo se genera un código QR personal.
- Solo puedes tener un beneficio activo a la vez. Al activarlo, tu QR queda bloqueado hasta que lo canjees: no se puede cancelar ni cambiar por otro. Si tienes un problema, Benuvá puede revisarlo y liberarlo desde Ayuda y soporte.
- Un beneficio activado se conserva hasta que lo canjees, mientras siga vigente. Los beneficios permanentes no tienen fecha de fin.
- Muestra tu QR en el negocio antes de pagar. El negocio lo escanea o captura el código para confirmar el canje.
- Después de canjear un beneficio, para volver a activar ese mismo primero debes canjear otro beneficio distinto, mientras el negocio lo siga ofreciendo.
- Cada beneficio tiene su vigencia, días, horarios y condiciones propias, que se muestran en la App. Un beneficio que aplica solo ciertos días solo se puede activar esos días.
- Los negocios y Benuvá pueden dar de baja un beneficio en cualquier momento. Si ya lo habías activado, lo conservas y el negocio debe respetarlo hasta que lo canjees; después ya no estará disponible.
- Los beneficios no son canjeables por dinero, no son acumulables con otras promociones salvo que se indique, y no pueden venderse ni transferirse.

Las bebidas alcohólicas solo se ofrecen a mayores de edad y el negocio puede pedir una identificación.

4. Invita y gana

- Cada cliente tiene un código de invitación. Si alguien crea su cuenta con tu código, ganas 1 punto.
- También ganas 1 punto cada vez que una persona que invitaste, o una persona invitada por ella, canjea un beneficio.
- El código de invitación solo puede ingresarse al crear la cuenta.
- Los puntos no tienen valor en dinero y no son transferibles. Benuvá puede premiar cada mes a quienes más puntos acumulen; las condiciones y los premios se comunican en la App o en nuestros medios.

- Benuvá puede anular puntos o cuentas creadas de forma falsa, duplicada o con el fin de abusar del programa.

5. Calificaciones y comentarios

Después de un canje puedes calificar al negocio. Las estrellas son públicas en la App; los comentarios solo los ven el negocio y Benuvá. No publiques contenido ofensivo, falso, discriminatorio, con datos personales de terceros o que infrinja derechos. Benuvá puede ocultar calificaciones que no cumplan estas reglas.

6. Soporte, reportes y cortesías

- Puedes reportar desde la App (Cuenta › Ayuda y soporte) cualquier problema, por ejemplo, que un negocio no respetó tu beneficio. Benuvá revisa cada reporte y te responde en la App.
- Si Benuvá confirma 3 reportes de clientes a los que un negocio no les respetó su beneficio, el negocio otorga una cortesía a los clientes afectados. La cortesía aparece en “Mi QR” y se canjea como un beneficio.
- Los reportes falsos o abusivos no cuentan y pueden llevar a la suspensión de la cuenta.

7. Notificaciones y ubicación

Si lo permites, la App te envía notificaciones sobre beneficios y novedades, y usa tu ubicación aproximada para mostrarte los beneficios de tu ciudad y qué tan cerca están. Puedes desactivar ambos en cualquier momento desde los ajustes de tu celular.

8. Negocios afiliados

- Los negocios crean su cuenta y envían una solicitud que Benuvá revisa y aprueba.
- Los negocios pueden proponer promociones; Benuvá decide si las publica y puede editarlas, inhabilitarlas o retirarlas.
- Al proponer una promoción el negocio confirma que es exclusiva para clientes de Benuvá, que se hace responsable de que se respete y se lleve a cabo, que está sujeta

a la validación del código en la App y que, cuando aplique a alimentos o bebidas, el beneficio se valida antes de preparar el pedido.

- El negocio se obliga a respetar los beneficios publicados y, si da de baja uno, a respetarlo a los clientes que ya lo habían activado hasta que lo canjeen. Los códigos se validan únicamente desde la App.
- El negocio se obliga a otorgar las cortesías que resulten de reportes confirmados (sección 6).
- El negocio es el único responsable de la calidad, seguridad, precios, permisos y cumplimiento legal de sus productos y servicios, así como de las imágenes que sube (logo, portada, menú y fotos de sus beneficios).
- El negocio solo verá el nombre abreviado del cliente y el beneficio canjeado; debe tratar esa información con confidencialidad.

9. Política de uso aceptable

Al usar la App te comprometes a no:

- Crear cuentas falsas o múltiples, ni suplantar a otra persona.
- Compartir, vender, copiar o alterar códigos QR o beneficios.
- Usar la App para fines ilegales, fraudulentos o que afecten a otros usuarios o negocios.
- Intentar acceder a cuentas o datos ajenos, o interferir con el funcionamiento de la App.
- Publicar contenido ofensivo, engañoso o que viole derechos de terceros.

Benuvá puede suspender o cancelar, sin previo aviso, las cuentas que incumplan estos términos.

10. Propiedad intelectual

La marca Benuvá, su logotipo, diseño y software pertenecen a Benuvá. Las marcas, logotipos y fotografías de los negocios pertenecen a sus respectivos dueños, quienes autorizan su uso dentro de la App. No puedes copiar ni usar estos elementos sin autorización.

11. Responsabilidad

Benuvá hace su mejor esfuerzo para que la App funcione correctamente, pero no garantiza que esté libre de fallas o interrupciones. Benuvá no es responsable por los productos o servicios de los negocios, ni por la negativa de un negocio a respetar un beneficio; en ese caso repórtalo desde la App o a benuva.app@gmail.com y lo revisaremos con el negocio.

12. Eliminación de la cuenta

Puedes eliminar tu cuenta cuando quieras desde la App: Cuenta › Legal y privacidad › Eliminar mi cuenta (negocios: Mi negocio › Eliminar cuenta del negocio). Se borran tu perfil, beneficios activos, puntos y código de invitación, y te enviamos un correo confirmando la eliminación. Los canjes ya realizados y las estrellas se conservan de forma anónima para las estadísticas de los negocios. También puedes solicitarlo escribiendo a benuva.app@gmail.com. Benuvá puede eliminar cuentas o negocios que incumplan estos términos; en ese caso también te avisamos por correo.

13. Cambios a estos términos

Podemos actualizar estos términos. Te avisaremos en la App cuando haya cambios importantes. Si sigues usando la App después de un cambio, significa que aceptas la nueva versión.

14. Ley aplicable y contacto

Estos términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales competentes del estado de Puebla, sin perjuicio de los derechos que te otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor. Dudas o aclaraciones: benuva.app@gmail.com.