

Términos y condiciones

Flavoso	Actualizado: agosto de 2026
Consultado el	27/08/2026
Versión en línea	https://flavoso.com/es/terms

Estos términos regulan el uso del software de Flavoso por parte de restaurantes y otros negocios de hostelería (el «cliente»).

Aviso: fase de preparación y pruebas

Flavoso se encuentra actualmente en fase de preparación y pruebas (versión preliminar). Mientras se muestre este aviso, estos términos no se aplican y no se celebra ningún contrato de pago vinculante. El servicio se presta sin garantía y sin compromiso de disponibilidad; las funciones, los precios y los contenidos pueden cambiar en cualquier momento.

1. Proveedor, ámbito de aplicación y clientela

El proveedor es Ulrich Henne, Neuffenstraße 4, 71126 Gäufelden, Alemania (el «proveedor»). Estos términos se aplican a todos los contratos entre el proveedor y el cliente relativos al uso de los servicios de software como servicio ofrecidos en flavoso.com. Las condiciones divergentes del cliente no se aplican, salvo que el proveedor las acepte expresamente en forma de texto.

La oferta se dirige exclusivamente a empresarios en el sentido del § 14 del código civil alemán, a personas jurídicas de derecho público y a patrimonios especiales de derecho público. No se celebran contratos con consumidores. Por ello no existe derecho de desistimiento.

2. Objeto del contrato

El proveedor pone a disposición del cliente un software basado en la web con el que este puede operar su propio sistema de pedidos en línea: una página de pedidos pública bajo su propia dirección, códigos QR de mesa, una pantalla de cocina, un panel para el negocio y aplicaciones para Android e iOS. El software se presta como servicio a través de internet; no se requiere instalación por parte del cliente. El alcance depende del plan contratado, tal como se describe en la página de precios.

El proveedor no es un servicio de reparto, ni una caja registradora en el sentido de la normativa alemana de seguridad de cajas, ni un proveedor de servicios de pago. No intermedia pedidos ni actúa como parte contractual frente a los comensales del cliente.

Exportación contable y documentación de procedimientos

El software analiza los pedidos registrados y los facilita como tabla, como lote de asientos DATEV en formato EXTF y como documentación de procedimientos. Los tres son ayudas y no constituyen asesoramiento fiscal ni jurídico. Qué tipo impositivo corresponde a cada plato o bebida, qué plan de cuentas lleva el asesor del cliente y en qué cuentas se contabiliza lo decide el cliente o su asesor. Los tipos y números de cuenta que el proveedor rellena de antemano son propuestas que el cliente comprueba antes de usarlas.

La documentación de procedimientos describe únicamente el sistema de pedidos. La caja registradora y su dispositivo técnico de seguridad, el manejo del efectivo, la entrega del tique conforme al § 146a del código fiscal alemán y el archivo de los justificantes en papel no son objeto del software; esas partes las completa el propio cliente. La obligación legal de conservar los registros con relevancia fiscal recae sobre el cliente. Puede exportar sus datos en forma legible por máquina en cualquier momento y le corresponde hacerlo antes de que finalice el contrato.

3. Celebración del contrato, registro y texto contractual

El contrato se perfecciona con la activación de la cuenta del cliente. El cliente debe proporcionar datos veraces al registrarse, mantener sus credenciales de acceso de forma confidencial y comunicar sin demora cualquier uso indebido.

Antes de enviar un pedido, el cliente puede revisar sus datos en la pantalla de pedido y corregirlos con las funciones habituales del navegador. El proveedor confirma la recepción del pedido sin demora por correo electrónico. El texto del contrato se conserva y se remite al cliente junto con estos términos en forma de texto; además está disponible en la cuenta. El idioma del contrato es el alemán. No se excluye la aplicación del § 312i, apartado 1, frase 1, n.º 1 a 3, y frase 2, del código civil alemán.

4. Período de prueba

Cuando se ofrezca, el cliente puede probar el servicio gratis durante 14 días. El período de prueba no se convierte en un contrato de pago sin que el cliente seleccione activamente un plan. Ningún dato creado durante la prueba se pierde.

5. Precios, IVA y pago

Se aplican los precios indicados en la página de precios en el momento del pedido. Todos los precios son netos y se entienden más el IVA legal. Las suscripciones se facturan por adelantado para el período de facturación correspondiente.

A los clientes de otro Estado miembro de la Unión Europea que faciliten un número de IVA intracomunitario válido se les factura sin IVA alemán; la deuda tributaria se traslada al cliente conforme al artículo 196 de la Directiva 2006/112/CE (inversión del sujeto pasivo). El cliente responde de la validez del número facilitado y comunica sin demora cualquier cambio.

El proveedor no cobra ninguna comisión sobre los pedidos que el cliente recibe a través del software. Los pagos de los comensales del cliente se procesan a través de la cuenta de pago conectada por el propio cliente; el proveedor nunca entra en posesión de esos fondos. Las comisiones del proveedor de pagos correspondiente corren a cargo del cliente.

6. Saldo de SMS y recarga automática

Los avisos por SMS a los clientes del Cliente se pagan con un saldo de SMS. Una parte está incluida en el plan correspondiente y se reinicia cada mes; más allá de eso, el Cliente puede comprar paquetes de SMS de forma puntual. El saldo comprado no caduca y no se reembolsa.

En los ajustes el Cliente puede activar la recarga automática. Con ello otorga al Proveedor una autorización, revocable en cualquier momento, para cobrar un paquete de SMS del tamaño que haya elegido en el método de pago guardado en nuestro proveedor de pagos cuando se quede por debajo del umbral que él mismo haya fijado. El Cliente establece él mismo un importe máximo mensual; este nunca se supera. La autorización, su texto exacto y el momento en que se otorgó quedan registrados. El Cliente recibe una factura por cada recarga. La revocación se realiza desactivando la función en los ajustes y surte efecto de inmediato para todas las recargas futuras.

Si un cobro automático falla, la función se suspende hasta el final del mes natural y se informa al Cliente. El envío de SMS se detiene en cuanto se agotan el saldo y el cupo incluido; los avisos por correo electrónico a los comensales no se ven afectados.

7. Duración y cancelación

Las suscripciones mensuales pueden cancelarse en cualquier momento con efecto al final del período de facturación en curso, y las anuales al final del año contractual. El plazo de preaviso no supera en ningún caso los dos meses. Las licencias vitalicias adquiridas de una sola vez no están sujetas a plazo. La cancelación es posible en forma de texto, por ejemplo por correo a support@flavoso.com, y también desde la cuenta. El derecho a la resolución extraordinaria por causa justificada permanece inalterado.

8. Cambio de proveedor y portabilidad de los datos

El proveedor presta un servicio de tratamiento de datos en el sentido del Reglamento (UE) 2023/2854 (Reglamento de Datos). El cliente puede cambiar de proveedor o migrar a sus propios sistemas en cualquier momento. El proveedor le asiste de buena fe y facilita la información necesaria sobre la estructura y el formato de los datos.

Al vencer el plazo de preaviso comienza un período transitorio de 30 días naturales durante el cual el servicio sigue disponible a efectos del cambio y los datos pueden recuperarse. Si el cliente lo solicita y el cambio no puede completarse técnicamente en ese plazo, este se prorroga de forma adecuada. La exportación se realiza mediante la función de exportación del panel en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina (CSV y JSON), y comprende pedidos, líneas de pedido, clientes, reservas, carta y datos de visitas.

El proveedor no cobra ninguna tarifa específica por el cambio; a partir del 12 de enero de 2027 las tarifas de cambio quedan excluidas en todo caso por el artículo 29 del Reglamento de Datos. Transcurrido el período transitorio, el proveedor elimina todos los datos del cliente, salvo que exista una obligación legal de conservación.

9. Modificación de estos términos

El proveedor puede modificar estos términos cuando exista un motivo objetivo, por ejemplo un cambio normativo, un cambio jurisprudencial o una modificación del alcance de la prestación. Anuncia la modificación en forma de texto al menos 30 días antes de su entrada en vigor y facilita el texto modificado. Si el cliente no se opone antes de la entrada en vigor, la modificación se considera aceptada; ello se indica expresamente en el anuncio. Si el cliente se opone, cualquiera de las partes puede resolver el contrato con efecto en la fecha de entrada en vigor. El cliente puede renunciar al plazo aceptando expresamente los nuevos términos.

10. Suspensión y resolución por el proveedor

El proveedor puede limitar o suspender el acceso si el cliente incumple obligaciones esenciales del contrato, si a través de la página de pedidos se difunden contenidos ilícitos o si un pago no se recibe pese al requerimiento. Comunica los motivos al cliente, como muy tarde en el momento en que la medida surta efecto. En caso de resolución por el proveedor, el plazo es de al menos 30 días; solo se prescinde de él si existe una obligación legal o un incumplimiento grave reiterado. El cliente puede reclamar la decisión sin formalidades en support@flavoso.com; el proveedor la revisa de nuevo y responde de forma motivada.

11. Obligaciones del cliente

El cliente es responsable de los contenidos que publica y se asegura de que cumplan la normativa. Esto afecta en particular a:

- la carta, los precios, los precios por unidad de medida y las menciones exigidas por la normativa de indicación de precios
- la indicación de los catorce alérgenos y de los aditivos conforme al Reglamento (UE) n.º 1169/2011 y a las normas nacionales de desarrollo; las sugerencias generadas por máquina no eximen de comprobarlo
- su propio aviso legal y su propia política de privacidad en la página de pedidos; los campos para ello están en los ajustes
- el cumplimiento de las obligaciones alimentarias, higiénicas, mercantiles y fiscales de su propio negocio, incluidas las obligaciones de registro y, en su caso, la obligación de disponer de un dispositivo técnico de seguridad en la caja
- los derechos sobre las imágenes, logotipos y textos subidos

El cliente no puede usar el software de forma abusiva o ilícita, en particular para enviar publicidad no solicitada, perjudicar la disponibilidad o eludir medidas de seguridad.

12. Contenidos ilícitos y procedimiento de notificación

El proveedor aloja los contenidos de las páginas de pedidos por cuenta del cliente y es, a esos efectos, prestador de servicios de alojamiento en el sentido del Reglamento (UE) 2022/2065 (Reglamento de Servicios Digitales). Las notificaciones sobre contenidos ilícitos se reciben en support@flavoso.com; el procedimiento se describe en el aviso legal. Si el proveedor retira o restringe un contenido, el cliente afectado recibe una motivación conforme al artículo 17 del reglamento y puede oponerse sin formalidades.

13. Funciones con inteligencia artificial

Varias funciones emplean modelos de lenguaje: el asistente, la importación de la carta, la traducción de la carta y los borradores de respuesta del soporte. Sus resultados son propuestas y no información verificada. El cliente los revisa antes de publicarlos; esto vale especialmente para alérgenos, precios y menciones legalmente obligatorias. Conforme al artículo 50 del Reglamento (UE) 2024/1689, el proveedor advierte de que el asistente es un sistema de IA y de que los textos importados, traducidos o redactados se generan por medios automáticos. Queda excluida la responsabilidad por la exactitud material de las propuestas generadas por máquina, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 16.

14. Accesibilidad

El proveedor es una microempresa y, para sus servicios, está exento de las exigencias de la ley alemana de refuerzo de la accesibilidad (§ 1, apartado 3, n.º 4, BFSG). Aun así se orienta a la norma EN 301 549 y a las WCAG 2.1 nivel AA. Que el cliente esté o no sujeto a esas exigencias depende de su propio tamaño y de su propia oferta; valorarlo le corresponde a él.

15. Disponibilidad y mantenimiento

El proveedor se esfuerza por asegurar una disponibilidad elevada del servicio. Los trabajos de mantenimiento planificados se sitúan, en la medida de lo posible, en horas de poco tráfico y se anuncian con antelación. La fuerza mayor y las averías fuera del control del proveedor, por ejemplo caídas de operadores de red o de proveedores de pago, pueden provocar limitaciones temporales. No se garantiza una cuota de disponibilidad determinada mientras se muestre el aviso sobre la fase de pruebas.

16. Responsabilidad

El proveedor responde sin limitación en caso de dolo y culpa grave, por lesiones a la vida, el cuerpo o la salud, y conforme a la ley alemana de responsabilidad por productos. Por lo demás, solo responde por el incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales, es decir, aquellas cuyo cumplimiento hace posible la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia el cliente puede confiar habitualmente, y limitado al daño previsible típico del contrato. Por la pérdida de datos el proveedor responde solo en la medida en que se habría producido con copias de seguridad correctas y periódicas por parte del cliente; para ello está la función de exportación.

17. Derechos de uso

Durante la vigencia del contrato el cliente obtiene un derecho simple e intransferible a usar el software conforme a su finalidad. Todos los derechos sobre el software permanecen en el proveedor. El proveedor no adquiere derechos sobre los contenidos publicados por el cliente más allá de lo necesario para prestar el servicio.

18. Protección de datos y encargo del tratamiento

La información sobre el tratamiento de datos personales está en nuestra política de privacidad. En la medida en que el proveedor trate datos personales por cuenta del cliente, en particular los de sus comensales, el anexo siguiente rige como contrato de encargo del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD. Pasa a formar parte del contrato con su celebración; no se requiere una firma aparte y, a petición, el proveedor lo facilita además en forma de texto.

19. Disposiciones finales

Se aplica el derecho de la República Federal de Alemania, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Las disposiciones imperativas del Estado en el que el cliente tiene su sede permanecen inalteradas. Si una disposición de estos términos resultara inválida, la validez de las restantes no se verá afectada. El fuero competente es, en la medida en que la ley lo permita, la sede del proveedor. Las modificaciones y añadidos requieren forma de texto.

Anexo: contrato de encargo del tratamiento (artículo 28 del RGPD)

A1 Objeto y duración. El objeto es el tratamiento de datos personales por el proveedor (encargado) para el cliente (responsable) en el marco de las prestaciones descritas en la cláusula 2. La duración se corresponde con la del contrato principal más el período transitorio de la cláusula 8.

A2 Naturaleza, finalidad y alcance. Se tratan los datos que se generan al operar la página de pedidos, la pantalla de cocina, las reservas y los avisos. Los interesados son los comensales del cliente y los miembros de su equipo. Las categorías de datos son: nombre, dirección de correo, teléfono, direcciones de entrega y facturación, datos de pedido y reserva incluidas las notas, saldos de tarjetas de sellos, marcas de tiempo e identificadores técnicos. No está previsto tratar categorías especiales conforme al artículo 9 del RGPD; el cliente se asegura de no introducir datos de ese tipo en campos de texto libre.

A3 Instrucciones. El proveedor trata los datos exclusivamente siguiendo instrucciones documentadas del cliente. El uso de las funciones y los ajustes del panel se consideran instrucción. Si el proveedor entiende que una instrucción infringe la normativa de protección de datos aplicable, lo comunica sin demora y puede suspender su ejecución.

A4 Confidencialidad. Todas las personas que intervienen en el tratamiento están sujetas a confidencialidad y han recibido formación básica en protección de datos.

A5 Medidas técnicas y organizativas (artículo 32 del RGPD). El proveedor mantiene en particular: cifrado TLS de todas las conexiones, cifrado de las copias de seguridad, separación de los datos por negocio a nivel de base de datos mediante reglas de seguridad a nivel de fila, contraseñas guardadas solo como hash, verificación en dos pasos para las cuentas, permisos por rol y por área para cada persona, registro de los eventos relevantes para la seguridad, copias de seguridad diarias con restauración probada, y entornos separados para desarrollo y producción. El proveedor puede desarrollar las medidas siempre que no se reduzca el nivel de protección.

A6 Otros encargados. El cliente concede autorización general para recurrir a los subencargados que se enumeran a continuación. El proveedor les impone las mismas obligaciones y anuncia cualquier cambio con al menos 30 días de antelación; el cliente puede oponerse y, en tal caso, resolver de forma extraordinaria.

- Hetzner Online GmbH, Gunzenhausen, Alemania: servidores y almacenamiento, ubicados en Alemania
- Amazon Web Services EMEA SARL, Luxemburgo: envío de correo electrónico, tratamiento en la región de Fráncfort del Meno
- seven communications GmbH & Co. KG, Alzey, Alemania: envío de SMS
- Google Ireland Limited, Dublín, Irlanda: notificaciones push, servicios de mapas y direcciones, modelos de lenguaje para importación, traducción y asistente
- Stripe Payments Europe Limited, Dublín, Irlanda: facturación de las suscripciones y, si el cliente lo ha conectado, pagos de sus comensales
- HeiGIT gGmbH, Heidelberg, Alemania: cálculo de zonas de reparto según la distancia de conducción
- Komoot GmbH, Berlín, Alemania y OpenStreetMap Foundation, Cambridge, Reino Unido: búsqueda y comprobación de direcciones y lista de localidades
- El destino que indica el propio cliente (dirección de correo de su cocina o webhook de su caja o sistema de gestión): transmisión de sus pedidos, si configura un reenvío

A7 Asistencia al cliente. El proveedor asiste al cliente con medidas adecuadas para responder a las solicitudes de los interesados y para cumplir las obligaciones de los artículos 32 a 36 del RGPD. Si un interesado se dirige directamente al proveedor, este traslada la solicitud al cliente sin demora y no responde por sí mismo.

A8 Violaciones de la seguridad de los datos personales. El proveedor comunica al cliente sin demora cualquier violación de la que tenga conocimiento, a más tardar dentro de las 48 horas siguientes, y facilita la información necesaria para una notificación conforme al artículo 33 del RGPD.

A9 Supresión y devolución. Al término de la prestación, el proveedor suprime los datos o los devuelve, a elección del cliente. Sin instrucción distinta, la supresión se produce al vencer el período transitorio de 30 días. Las copias de seguridad se sobrescriben en el ciclo habitual, como máximo a los 90 días. Las obligaciones legales de conservación permanecen inalteradas.

A10 Pruebas y controles. A petición, el proveedor acredita el cumplimiento de sus obligaciones, en particular mediante información y la descripción de sus medidas técnicas y organizativas. Los controles in situ son posibles con un preaviso razonable, en horario comercial habitual y sin perturbar la actividad.

A11 Lugar del tratamiento. El tratamiento tiene lugar en la Unión Europea. Cualquier transferencia a un tercer país se produce únicamente en las condiciones de los artículos 44 y siguientes del RGPD; los proveedores afectados y la base aplicable se indican en la política de privacidad.

A12 Órdenes de autoridades públicas. Si el proveedor recibe de una autoridad pública una orden de entregar o conservar datos del cliente, en particular una orden europea de entrega o de conservación conforme al Reglamento (UE) 2023/1543, informa al cliente sin demora, salvo que le esté prohibido. Comprueba la forma de la orden, entrega únicamente la categoría de datos expresamente ordenada y señala a la autoridad emisora la condición de responsable del cliente, en la medida en que esté permitido. Mientras una orden de conservación esté en vigor, el proveedor no puede ejecutar las instrucciones de supresión del cliente respecto de los datos afectados; lo comunica en la medida en que le esté permitido.