

Términos y Condiciones

Bienvenido a Panda App de Panda Express®, donde traemos la auténtica experiencia de la cocina asiática a la comodidad de tu hogar. Desde nuestros inicios, nos hemos dedicado a ofrecer platos deliciosos, frescos y de alta calidad, preparados con ingredientes cuidadosamente seleccionados.

Nuestra Panda App está diseñada para facilitar los pedidos de tus favoritos de Panda Express®, permitiéndote disfrutar de la variedad de sabores de nuestro menú.

Te invitamos a leer detenidamente los siguientes Términos y Condiciones. Estos establecen las normas que rigen el uso de nuestra app y el servicio de entrega a domicilio.

Gracias por elegir Panda Express®; estamos emocionados de servirte.

Para efectuar una compra a través de Panda App, como consumidor deberás de descargar la App en la tienda de aplicaciones (Google Play para Android o App Store para iPhone) y posteriormente deberá de crear un usuario en la modalidad que se elija.

Para crear el usuario, se pedirán datos como nombre, apellidos, fecha de nacimiento, correo, teléfono celular, dirección e información de pago.

GENERALIDADES

PANDA EXPRESS® es una marca operada bajo licencia por Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante S.A. de C.V., con domicilio fiscal en Avenida Ejercito Nacional Mexicano 769, Torre B, Piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520, que Operadora Administradora de Restaurantes Gigante establece los siguientes términos y condiciones aplicables únicamente para tiendas ubicadas en Ciudad de México y Estado de México con servicio a domicilio (Forum Buenavista, Gran Patio Santa Fe, Arboledas, Insurgentes Uno, Interlomas, Juárez, Leibnitz, Lomas Verdes, Mega Coapa, Miyana, Oasis, Parque Delta, Parque Toreo, Paseo Acoxta, Pedregal, Reforma, Salvador Agraz, Satélite, Terraza Coapa, World Trade Center) o pick up (Forum Buenavista, Gran Patio Santa Fe, Arboledas, Insurgentes Uno, Interlomas, Juárez, Leibnitz, Lomas Verdes, Mega Coapa, Miyana, Oasis, Parque Delta, Parque Toreo, Paseo Acoxta, Pedregal, Reforma, Salvador Agraz, Satélite, Terraza Coapa, World Trade Center, Universidad Anáhuac, Antara, Cervantes).

Es importante saber que al utilizar Panda App de PANDA EXPRESS® usted acepta estos Términos y Condiciones sin limitación alguna, así como las futuras modificaciones y/o actualizaciones que PANDA EXPRESS® pueda realizar

PANDA EXPRESS® podrá realizar cambios a estos términos y condiciones cuando considere pertinente los cuales serán notificados a través de la Panda App.

Se hace de su conocimiento que ciertas promociones disponibles en Panda App de PANDA EXPRESS® pueden tener sus propias restricciones, que se podrán leer al pie de la página o aplicación que contenga las mismas.

USO Y ACCESO A PANDA APP

Para la creación de un usuario y compra dentro de Panda App el cliente deberá ser mayor de 18 años. Por lo que, al momento de realizar el registro y la transacción, el usuario declara y garantiza que tiene la mayoría de edad requerida.

Para efectuar una compra a través de Panda App el cliente deberá de descargar la App en la tienda de aplicaciones y posteriormente deberá crear un usuario con los siguientes datos: nombre, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento. Al utilizar el sitio el usuario se compromete a compartir información veraz.

Para efectuar una compra a través de la página web de Panda App, el consumidor deberá de ingresar al sitio web qr.pandaexpress.com.mx en el cual podrán crear su usuario para gozar de mayores beneficios o bien podrán utilizarlo sin la creación de uno. Para ello el cliente únicamente hará la selección de el o los productos que desea comprar, debiendo llenar el formulario correspondiente, en el cual se le requerirán algunos datos personales para la entrega y aviso de compra

El usuario de PANDA EXPRESS® no deberá de compartir información de su cuenta con ningún tercero y la generación de pedidos a una cuenta por medio de un usuario que no sea el titular deberá de ser previamente autorizada por el titular de la cuenta.

El usuario deberá notificar a PANDA EXPRESS® cualquier uso indebido de su cuenta, de lo contrario PANDA EXPRESS® no se hará responsable por daños, desacuerdos y acciones no aprobadas por el titular de la cuenta.

ENTREGAS

Una vez concretada la transacción se enviará una confirmación por medio de correo electrónico con el número de orden, los productos y la hora estimada de entrega. Adicional, al hacer un pedido de delivery se enviará una notificación por medio de un mensaje de texto al número registrado en la orden donde podrán visualizar el seguimiento en tiempo real.

Todo pedido que se realice mediante Panda App será entregado para llevar. En caso de querer consumirlo en el local estarán sujetos a la espera que en su momento exista en el restaurante. El pedir por este medio no le da al cliente prioridad en la asignación de mesas.

Para las entregas de pedidos a domicilio, PANDA EXPRESS® opera dentro de un radio delimitado de 5 (cinco) kilómetros a la redonda desde el restaurante. Este radio de entrega se aplica para garantizar que podamos ofrecer un servicio de entrega eficiente y de alta calidad. En caso de estar fuera de la zona de entrega, el cliente podrá hacer su pedido en la modalidad de Pick Up y recoger su pedido en el restaurante que elija.

PANDA EXPRESS® se reserva el derecho de modificar el radio de entrega según las necesidades operativas, condiciones climáticas y la demanda. Cualquier cambio en el área de cobertura será notificado a los usuarios a través de la aplicación.

COSTOS DE ENVÍO

Los costos de envío aplicables para pedidos con servicio a domicilio pueden incluir cargos fijos y variables que se determinan por estos factores:

- Cuota fija por servicio que cubre la administración y procesamiento del pedido. Esta cuota de servicio es de \$20 M.N. (incluye IVA).
- Cuota variable por zona de entrega, según la ubicación, \$18 M.N. + IVA por los primeros 3 km y \$5 + IVA por cada km adicional, hasta cubrir 5 km como máximo. El costo se calcula desde el restaurante al punto de entrega designado por el usuario.

Los costos de la cuota fija y la cuota variable se calcularán durante el proceso de pago en la aplicación, se incluirán y detallarán en el ticket.

Durante el período de lanzamiento de nuestra aplicación, que se extenderá por los primeros seis meses a partir de 1 de noviembre 2024 todos los pedidos

realizados a través de la app no tendrán costo de envío. Esta promoción es válida únicamente para entregas a 5 km a la redonda y puede estar sujeta a cambios sin previo aviso.

- Válido únicamente en Panda App de Panda Express®.
- La promoción consiste en descontar el costo de envío de un pedido con entrega a domicilio hecho a través de Panda App.
- Del 1 de noviembre 2024 al 30 de abril 2025, de la apertura al cierre.
- Promoción válida en todas las unidades de Panda Express de CDMX y zona metropolitana, con servicio a domicilio.
- El envío no se cobra, pero es necesario que el cliente pague la cuota de servicio.
- El consumo mínimo es \$20 M.N. (incluye IVA).
- Aplica con otras promociones.
- Los precios y presentaciones pueden ser consultadas en el menú digital de Panda App.
- Consulta ubicación y horarios del restaurante en <http://www.pandaexpress.com.mx>
- Responsable de la promoción Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante S.A de C.V con domicilio en Av. Ejército Nacional, número 769, Torre B, Piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11520, Ciudad de México.
- Al realizar un pedido, confirmas que has leído y aceptas los términos de esta promoción. Después de este período de lanzamiento, se aplicarán las tarifas de envío estándar.

MODALIDADES DE PAGO

Para Panda App, el consumidor podrá pagar con su tarjeta bancaria ya sea de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express®, mediante Paypal® y el programa de lealtad A COMER CLUB®.

Es importante hacer de su conocimiento que PANDA EXPRESS® no tiene acceso a los datos bancarios que se solicitan en Panda App para ejecutar el correcto pago de la transacción, esto ya que el pago se efectúa mediante Paypal®

PANDA CARES

Panda Cares es el brazo filantrópico de Panda Express®, enfocado en apoyar a comunidades y organizaciones a través de donaciones y

programas de voluntariado. En Panda App es posible realizar donaciones de un máximo de \$35 M.N. por pedido, que se destinarán a esta causa.

PROMOCIONES

En Panda App de PANDA EXPRESS® es posible aplicar distintas promociones, de acuerdo a las siguientes restricciones:

- 1. Cupones Post Compra:** Por cada \$300.00 (Trescientos pesos 00/100 M.N.) de compra en la app, se otorgará un cupón con valor de \$25.00 (Veinticinco pesos 00/100 M.N.) de descuento, limitado a un cupón por compra. / Válido únicamente a través de Panda App de PANDA EXPRESS®. / Vigencia de 15 (quince) días naturales a partir de la fecha de la recepción del cupón. / La promoción consiste en descontar \$25.00 (Veinticinco pesos 00/100 M.N.) en un pedido con pick up o entrega a domicilio hecho a través de la app. / Los cupones de descuento pueden ser utilizados como forma de pago en cualquier compra de \$125.00 (Ciento veinticinco pesos 00/100 M.N.) o más y el cupón debe ser gastado en una sola exhibición, máximo 2 (dos) cupones por compra. / Los cupones solo aplican para el pago de consumo y no aplican para el pago de servicios de envío, cuotas de servicio, ni donación de Panda Cares. / Promoción únicamente en sucursales de la Ciudad de México y Estado de México con la modalidad de servicio a domicilio o pick up. / Aplica con otras promociones. / No es canjeable por dinero, ni por ningún otro bien o valor. / Los cupones de descuento se envían por correo electrónico y pueden ser utilizados en su siguiente compra hecha a través de la app. / Las compras realizadas con cupones de descuento no son acumulables para el siguiente cupón. / Los platillos de PANDA EXPRESS están elaborados bajos estrictos estándares de calidad e higiene. / Únicas formas de pago aceptadas: Tarjetas bancarias (Visa, MasterCard y American Express), Paypal® y programa de lealtad A COMER CLUB®. / Los precios y presentaciones pueden ser consultadas en el menú digital de la app. / Consulta ubicación y horarios del restaurante en <http://www.pandaexpress.com.mx> / Responsable de la promoción Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante S.A de C.V con domicilio en Avenida Ejercito Nacional Mexicano 769, Torre B, Piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520.
- 2. Miércoles 3x2:** La promoción consiste en dar 3 (tres) bowls (1 guarnición 312 g + 1 especialidad 155 g por bowl) al precio de 2 (dos) todos los miércoles desde la apertura al cierre. / Válido únicamente a través de Panda App de PANDA EXPRESS®. / Promoción válida del 1

de septiembre 2024 y hasta agotar existencias / Los precios y presentaciones pueden ser consultadas en el menú de Panda App. / Aplica únicamente en sucursales de la Ciudad de México y Estado de México con servicio a domicilio o pick up. / Consulta ubicación y horarios de restaurantes en www.pandaexpress.com.mx / Precios en M.N. e incluyen IVA / No aplica con ningún producto distinto al señalado. / La promoción puede ser redimible más de una vez por usuario. / No es canjeable por dinero en efectivo ni por ningún otro bien o valor y no es facturable. / No aplica con otras promociones, cupones y/o descuentos. / Los platillos de PANDA EXPRESS están elaborados bajo estrictos estándares de calidad e higiene. / Sujeto a disponibilidad / Responsable de la promoción Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante S.A. de C.V. con domicilio en: Avenida Ejercito Nacional Mexicano 769, Torre B, Piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520 / Los horarios de los establecimientos están sujetos a cambios de acuerdo con las disposiciones oficiales de las autoridades / La especialidad premium (Honey Walnut Shrimp) en presentación sencilla tiene un costo adicional de \$19.00 (Diecinueve pesos 00/100 M.N.) y la especialidad doble \$29.00 (Veintinueve pesos 00/100 M.N.) cada una / Únicas formas de pago aceptadas: Tarjetas bancarias (Visa, MasterCard y American Express), Paypal® y puntos del programa de lealtad A COMER CLUB®.

- Monday Nights:** La promoción puede ser redimida más de una vez por usuario / La promoción consta en 1 (un) bowl (1 guarnición 312 g + 1 especialidad 155 g) a \$ 89.00 (Ochenta y nueve pesos 00/100 M.N.) todos los lunes a partir de las 17:00 hrs al cierre, del 1 de septiembre 2024 hasta agotar existencias / Promoción exclusiva a través de Panda App de PANDA EXPRESS® / Las especialidades premium (Honey Walnut Shrimp) tienen un costo adicional de \$19.00 (Diecinueve pesos 00/100 M.N.) en presentación sencilla y \$29.00 (Veintinueve pesos 00/100 M.N.) en presentación doble cada una / Precios en M.N. e incluyen IVA / La promoción puede ser redimible más de una vez por usuario / No aplica con otras promociones, cupones y/o descuentos / Aplica únicamente en sucursales de la Ciudad de México y Estado de México con servicio a domicilio o pick up. / Los platillos de PANDA EXPRESS están elaborados bajo estrictos estándares de calidad e higiene / Sujeto a disponibilidad / Responsable de la promoción Operadora y Administradora de Restaurantes Gigante S.A. de C.V. con domicilio en Avenida Ejercito Nacional Mexicano 769, Torre B, Piso 10, Colonia Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11520 / Los horarios de los establecimientos están sujetos a cambios de acuerdo con las disposiciones oficiales de las autoridades. / Únicas formas de pago

aceptadas: Tarjetas bancarias (Visa, MasterCard y American Express), Paypal® y puntos del programa de lealtad A COMER CLUB®.

A COMER CLUB®

Dentro de Panda App de PANDA EXPRESS® es posible registrarse con la membresía del Programa de Lealtad A COMER CLUB®, así como redimir cupones, utilizar puntos para pago y acumular puntos con cada compra.

Los puntos que se utilizarán en el programa son puntos para pago y/o de redención y no tienen valor monetario, serán única y exclusivamente para uso de los miembros en el programa dentro de Panda App de PANDA EXPRESS®. Los puntos serán obtenidos por los miembros del Programa por el consumo que realicen en los establecimientos.

La acumulación de puntos podrá realizarse en consumos máximos para PANDA EXPRESS® de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.)

Consulta términos y condiciones del Programa de Lealtad A COMER CLUB® en www.acomerclub.com.mx

CANCELACIONES

Una vez que completes el proceso de pedido y recibas la confirmación de que tu pedido ha sido aceptado, el pedido será procesado inmediatamente para su preparación y/o envío. Debido a la naturaleza de la preparación y logística de nuestros productos, no es posible cancelar o modificar pedidos después de haber sido confirmados.

Excepciones y problemas con el pedido:

Si encuentras algún problema con tu pedido o tienes alguna inquietud específica, te invitamos a ponerte en contacto con nuestro equipo de soporte por escrito a través de contacto@pandaexpress.com.mx o por teléfono al 55 2122 5727. Haremos todo lo posible para resolver cualquier inconveniente, pero ten en cuenta que esto no garantiza la posibilidad de cancelación del pedido.

FACTURACION

Si requieres facturar tu compra, únicamente deberás acceder al sitio web pandaexpress.com.mx en la sección de facturación. Te recomendamos

tener a la mano la siguiente información: Número de Ticket, RFC, Importe, Uso CDFI y Régimen.

Es responsabilidad del cliente proporcionar los datos e información verídica y clara para emitir la factura, por lo cual le recomendamos revisar que estos sean correctos. La factura se le enviará vía correo electrónico a más tardar dentro de las siguientes 24 horas posteriores a la fecha en la que solicitó su factura.

MARCAS

Todas las marcas registradas y el contenido de PANDA EXPRESS® que aparecen o se muestran en Panda App, incluyendo logotipos, iconos, textos, gráficos, fotografías, imágenes, imágenes en movimiento, videos, sonidos, ilustraciones y software, son propiedad de PANDA EXPRESS®, por lo que ninguna parte o elemento del contenido de PANDA EXPRESS®, podrá ser copiado, ni transmitido por ningún medio. Se reservan expresamente todos los derechos en el contenido de PANDA EXPRESS® y las marcas registradas.

CONTACTO DE SERVICIO AL CLIENTE

El consumidor puede hacer sus reclamaciones, quejas y/o preguntas por teléfono al 55 2122 5727 de lunes a domingo de 7:00 a 00:30 hrs o por escrito al correo contacto@pandaexpress.com.mx

únicamente en sucursales de la Ciudad de México y Estado de México con servicio a domicilio o pick up.

MEDIOS DE CONTACTO

Al utilizar Panda App de Panda Express®, aceptas que nos comuniquemos contigo a través de los medios de contacto que nos proporcionaste (correo electrónico, SMS, WhatsApp y notificaciones push). Esto nos permitirá informarte sobre temas relacionados con la app, incluyendo actualizaciones, promociones y el estado de tus pedidos.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

PANDA EXPRESS® recolectará datos personales de los consumidores al momento de realizar el proceso de compra, para verificar el uso y tratamiento de estos, el consumidor podrá consultar en Aviso de Privacidad

de PANDA EXPRESS® en el siguiente sitio
web.pandaexpress.com.mx/es/privacidad-de-datos

LEY Y JURISDICCION APLICABLES

Estos términos y condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con la legislación de los Estados Unidos Mexicanos que resulte aplicable en cada caso. En caso de controversias y desavenencias que se deriven de los presentes términos y condiciones y para la resolución de cualesquiera conflictos, las partes acuerdan someterse, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción al que pudiera tener derecho, a los tribunales competentes con sede en la Ciudad de México.