

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO OSOLMA · Clientes / Usuarios

Versión 1.0 · 27 de agosto de 2026

Revisión pre-lanzamiento: se utiliza como ubicación general del responsable Ciudad de México, México. Antes de publicar los avisos de privacidad y documentos de consumo debe incorporarse un domicilio físico completo y verificable cuando sea exigible. Este paquete refleja el modelo actual: OSOLMA gestiona reservaciones, pero no cobra el servicio.

1. Identidad y alcance OSOLMA, operada por Luis Fernandez Ortiz (en adelante, "OSOLMA") opera una plataforma tecnológica disponible en México para facilitar que personas usuarias consulten negocios relacionados con mascotas, conozcan información publicada por éstos y gestionen reservaciones. Contacto: hola@astravestudio.com y 722 303 1510. Ubicación general informada: Ciudad de México, México. OSOLMA no presta por sí misma los servicios veterinarios, estéticos, de hospedaje, entrenamiento, paseo, venta u otros servicios ofrecidos por los establecimientos. Cada establecimiento o profesional es responsable de la prestación material de sus servicios y del cumplimiento de las obligaciones que le correspondan. Esta delimitación no excluye responsabilidades propias de OSOLMA por la operación de su plataforma.

2. Aceptación y edad mínima El registro está destinado a personas de 18 años o más. Al crear una cuenta y aceptar estos Términos, la persona declara tener al menos 18 años, proporcionar información veraz y aceptar la versión vigente del documento. OSOLMA podrá restringir o cancelar cuentas cuando existan elementos razonables de incumplimiento de esta regla.

3. Cuenta y verificación de correo Para el registro se solicitan nombre completo, teléfono o WhatsApp, correo electrónico y contraseña. El correo se comprueba mediante un código. La comprobación acredita acceso al correo utilizado, no una verificación oficial de identidad. La persona usuaria debe proteger sus credenciales y reportar accesos no autorizados.

4. Mascotas y datos de reservación El perfil de mascota podrá contener nombre, tipo y raza opcional. La información adicional para un negocio se solicitará, cuando proceda, en la reservación concreta. El usuario debe evitar incluir datos personales o información confidencial innecesaria.

5. Reservaciones OSOLMA facilita la creación y gestión de citas. El establecimiento es responsable de configurar y mantener actualizados sus horarios, disponibilidad, servicios y condiciones. El profesional mostrado puede ser el profesional principal o de referencia; cualquier cambio operativo de profesional, disponibilidad u horario deberá ser gestionado e informado por el establecimiento. Si una reprogramación modifica fecha u hora, deberá informarse al cliente. OSOLMA será responsable de los errores que sean directamente atribuibles al funcionamiento de su plataforma, conforme a la legislación aplicable.

6. Precios y pagos Cada negocio registra y actualiza sus propios precios. Al reservar, OSOLMA conservará el precio mostrado en ese momento como referencia de la reservación; un cambio posterior del precio del servicio no modificará ese registro histórico. El pago se realiza directamente con el establecimiento. OSOLMA no recibe, procesa ni retiene el importe del servicio. El establecimiento es responsable del cobro, métodos de pago y, cuando corresponda, comprobantes o facturación. Si el servicio admite conceptos adicionales, éstos deberán ser informados por el proveedor y no deberán imponerse cargos no consentidos.

7. Cancelaciones y reprogramaciones El cliente podrá cancelar una cita futura desde OSOLMA antes de su inicio. El establecimiento podrá cancelar o proponer/reprogramar una cita desde su panel y OSOLMA notificará al cliente. Los pagos hechos directamente al establecimiento no son reembolsados por OSOLMA; cualquier devolución o

controversia económica deberá atenderse con el proveedor correspondiente, sin limitar los derechos legales del consumidor.

8. Inasistencias Es responsabilidad del cliente presentarse en la fecha y hora confirmadas o cancelar previamente. El establecimiento podrá marcar una cita como “Cliente no se presentó”. Una sola inasistencia no genera una sanción automática. Ante inasistencias reiteradas, OSOLMA podrá revisar el historial y aplicar medidas proporcionales como advertencia, restricción temporal para reservar o suspensión de cuenta. La medida será aplicada tras revisión administrativa y se informará al usuario el motivo general.

9. Incumplimiento del establecimiento y reportes Si un establecimiento no respeta una reservación, el cliente podrá reportarlo a OSOLMA. También podrán reportarse información incorrecta, problemas con el establecimiento, posible suplantación o información falsa y otros incumplimientos. Un reporte no demuestra por sí solo un incumplimiento ni suspende automáticamente al negocio. OSOLMA podrá revisar el caso, solicitar información y adoptar medidas proporcionales. Los establecimientos son responsables de sus horarios y disponibilidad; esto no elimina responsabilidades propias de OSOLMA por fallas de su plataforma.

10. Reseñas Las reseñas consistirán en estrellas y comentario. Solo podrán publicirlas clientes con una cita marcada como completada en OSOLMA. Cuando corresponda, podrá mostrarse la leyenda “Cita realizada mediante OSOLMA”. Las reseñas deberán reflejar experiencias auténticas y no incluir amenazas, suplantación, spam, datos personales de terceros, contenido ilícito o contenido manifiestamente ajeno a la experiencia. Los negocios podrán reportarlas, pero no eliminarlas directamente. La moderación se rige por la Política de Reseñas y Moderación.

11. Perfiles y verificaciones OSOLMA podrá revisar información de los negocios antes de publicarlos. Un distintivo de negocio verificado significa que se realizó el proceso de revisión definido por OSOLMA; no constituye certificación gubernamental, garantía de calidad, recomendación profesional ni garantía de resultados. Cuando aparezca “Cédula profesional verificada”, significa únicamente que OSOLMA comprobó los datos disponibles de la cédula. No certifica experiencia, especialidad, conducta ni calidad del servicio.

12. Suspensión de cuentas de clientes OSOLMA podrá aplicar advertencias, restricciones o suspensiones cuando detecte uso fraudulento, abuso de la plataforma, incumplimientos reiterados, riesgos de seguridad u otras infracciones relevantes. Las medidas no deberán imponerse de forma automática por una sola inasistencia y podrán revisarse administrativamente.

13. Eliminación de cuenta Si existen citas futuras activas, podrá requerirse su cancelación antes de eliminar la cuenta. Después de la eliminación, los datos personales que ya no deban conservarse serán eliminados o desvinculados conforme al Aviso de Privacidad. Podrá conservarse historial operativo efectivamente anonimizado para estadísticas y continuidad histórica del establecimiento, sin nombre, correo, teléfono ni identificadores que permitan relacionarlo razonablemente con la persona.

14. Disponibilidad, seguridad y terceros La plataforma puede utilizar servicios de terceros necesarios para su funcionamiento, como alojamiento, correo, mapas y mecanismos de seguridad. Pueden existir mantenimientos o fallas fuera del control razonable de OSOLMA. Los enlaces a sitios, mapas o redes de negocios pertenecen a terceros y se sujetan a sus

propias condiciones.

15. Modificaciones OSOLMA podrá actualizar estos Términos cuando cambien sus funciones o requisitos jurídicos. Los cambios materiales se comunicarán de forma clara y se solicitará nueva aceptación cuando resulte necesario. Se deberá conservar trazabilidad de la versión aceptada.

16. Contacto y legislación Para soporte, aclaraciones y reportes: hola@astravexstudio.com y 722 303 1510. Estos Términos se interpretan conforme a la legislación mexicana aplicable y no limitan derechos irrenunciables de las personas consumidoras ni su acceso a las autoridades competentes.