

Términos y Condiciones



Última actualización: Diciembre 2025

¡Bienvenido a Rivo!

Gracias por usar Rivo, la plataforma que hace fácil encontrar y reservar el espacio perfecto para tu evento. Antes de comenzar, es importante que leas estos Términos y Condiciones para entender cómo funciona nuestra plataforma y cuáles son los derechos y responsabilidades de quienes la utilizan.

Al crear una cuenta y usar Rivo, aceptas estos términos. Si no estás de acuerdo, por favor no uses nuestros servicios.

1. Definiciones

Para que todo sea más claro, aquí te explicamos algunos términos que usaremos:

- **Rivo o "nosotros":** La plataforma tecnológica y la empresa que la opera
- **Usuario:** Cualquier persona que usa la plataforma, ya sea Cliente o Propietario
- **Cliente:** Persona que busca y renta espacios para eventos
- **Propietario:** Persona que publica y renta salones, jardines o espacios en la plataforma
- **Espacio o Salón:** Cualquier lugar publicado en Rivo para renta (salones de eventos, jardines, terrazas, etc.)
- **Reserva:** Solicitud confirmada de renta de un espacio
- **Comisión:** El 15% que Rivo cobra sobre cada reserva exitosa

2. ¿Qué es Rivo?

Rivo es una plataforma intermediaria que conecta a Clientes con Propietarios. Facilitamos el proceso de búsqueda, reserva y pago, pero **no somos propietarios de los espacios** ni organizamos los eventos.

Lo que hacemos:

- Proporcionar una plataforma para publicar y buscar espacios
- Verificar la identidad de los usuarios

- Procesar pagos de forma segura
- Facilitar la comunicación entre Clientes y Propietarios
- Gestionar un sistema de reseñas y calificaciones
- Resolver disputas cuando sea necesario

Lo que NO hacemos:

- No somos dueños de los salones publicados
- No garantizamos la disponibilidad de los espacios
- No somos responsables del estado físico de los salones
- No organizamos ni supervisamos los eventos

3. Registro y Cuenta de Usuario

3.1 Requisitos para crear una cuenta

Para usar Rivo debes:

- Ser mayor de 18 años
- Proporcionar información verdadera y completa
- Tener una identificación oficial válida (INE)
- Completar el proceso de verificación de identidad

3.2 Verificación de identidad

Todos los usuarios deben verificar su identidad para proteger a nuestra comunidad:

- **Documento requerido:** INE vigente
- **Fotografía selfie:** Para confirmar que eres tú
- **Proceso manual:** Nuestro equipo revisa cada solicitud

La verificación puede tomar hasta 24-48 horas hábiles. No podrás hacer ni recibir reservas hasta completar este proceso.

Nota: La información utilizada para la verificación de identidad será tratada conforme a nuestro Aviso de Privacidad y utilizada exclusivamente para fines de seguridad y prevención de fraudes.

3.3 Responsabilidad de tu cuenta

Tú eres responsable de:

- Mantener la confidencialidad de tu contraseña
- Todas las actividades que ocurran en tu cuenta
- Notificarnos inmediatamente si detectas uso no autorizado

Rivo no se hace responsable por pérdidas derivadas del uso no autorizado de tu cuenta.

3.4 Una cuenta por persona

Cada persona solo puede tener una cuenta activa. Las cuentas múltiples o fraudulentas serán suspendidas permanentemente.

4. Para Clientes: Buscar y Rentar Espacios

4.1 Búsqueda de espacios

Nuestra plataforma te permite filtrar salones por:

- Precio
- Ubicación/zona
- Capacidad de personas
- Tipo de evento
- Calificación de reseñas
- Servicios disponibles

4.2 Proceso de reserva

1. Seleccionas el espacio que te interesa
2. Eliges la fecha y horario disponible
3. Confirmas los detalles y costo total
4. Realizas el pago a través de Stripe
5. Recibes confirmación de tu reserva

4.3 Sistema de apartado y pagos

Apartado de fecha (30%)

Para garantizar tu fecha y que ningún otro usuario pueda reservarla:

- **Pago inicial:** 30% del costo total al confirmar la reserva
- **Este pago aparta tu fecha exclusivamente** y la bloquea para otros usuarios
- **Liquidación:** Debes pagar el 70% restante mínimo 2 semanas (14 días) antes del evento
- **Si no liquidas:** Perderás el 30% pagado y la fecha se liberará automáticamente

Ejemplo: Si el salón cuesta \$10,000:

- Pagas \$3,000 para apartar la fecha
- Pagas \$7,000 dos semanas antes del evento

Método de pago

- **Plataforma:** Todos los pagos se procesan a través de Stripe
- **Aceptamos:** Tarjetas de crédito y débito

- **Comisión de Rivo:** 15% del costo total de la renta (se cobra junto con el apartado inicial)

Distribución de pagos

- El 30% de apartado se retiene hasta que completes el pago del 70% restante
- Una vez liquidado, el propietario recibe el 100% (menos la comisión del 15%) después del evento
- El depósito de garantía (ver sección 4.3.1) se maneja por separado

4.3.1 Depósito de garantía

Para proteger el espacio contra daños, se requiere un depósito de garantía:

¿Cuánto es el depósito?

- El monto del depósito lo establece cada Propietario en su publicación
- Generalmente es entre \$1,000 y \$5,000 MXN dependiendo del espacio
- Este monto es adicional al costo de la renta

¿Cuándo se cobra?

- Se carga a tu tarjeta como autorización al momento de hacer la reserva
- **No se cobra inmediatamente**, solo se retiene/congela en tu tarjeta

¿Cuándo se devuelve?

Si no hay daños:

- El depósito se libera automáticamente 48-72 horas después del evento
- El propietario debe confirmar que el espacio se entregó en buenas condiciones

Si hay daños:

- El propietario debe reportar los daños con evidencia fotográfica dentro de las 24 horas posteriores al evento
- Rivo evalúa el reporte y la evidencia
- Se cobra del depósito solo el monto correspondiente a los daños
- El resto del depósito se libera
- Si los daños exceden el depósito, el propietario puede solicitar el cobro adicional

Proceso de reclamación de daños

1. **Propietario reporta:** Dentro de 24 horas después del evento con fotos
2. **Rivo evalúa:** Revisamos evidencia de ambas partes (3-5 días hábiles)
3. **Decisión:** Determinamos si procede el cobro y el monto
4. **Cobro/liberación:** Se ejecuta según nuestra decisión
5. **Apelación:** Cualquier parte puede apelar con evidencia adicional

Responsabilidad del Cliente

Te comprometes a:

- Tener fondos suficientes disponibles en tu tarjeta para el depósito
- Cuidar el espacio como si fuera tuyo
- Reportar cualquier daño preexistente al llegar
- Tomar fotos del espacio al llegar y al salir (recomendado)

Una vez confirmada la reserva:

- Podrás comunicarte directamente con el Propietario
- Debes coordinar detalles específicos del evento
- Cualquier acuerdo adicional debe quedar por escrito

4.5 Responsabilidades del Cliente

Como Cliente te comprometes a:

- Proporcionar información precisa sobre tu evento
- Respetar el espacio y las reglas del salón
- Cumplir con los horarios acordados
- Pagar cualquier daño causado al espacio
- Dejar el espacio en condiciones similares a como lo recibiste
- Respetar el aforo máximo permitido

5. Para Propietarios: Publicar y Rentar Espacios

5.1 Publicación de espacios

Para publicar tu salón debes:

- Proporcionar información completa y veraz
- Subir fotografías reales y actuales del espacio
- Especificar capacidad máxima, servicios incluidos y reglas
- Indicar disponibilidad y precios claramente
- Mantener actualizado tu calendario de disponibilidad

5.2 Información requerida

Tu publicación debe incluir:

- Nombre y descripción del espacio
- Ubicación exacta
- Capacidad máxima de personas
- Servicios incluidos (baños, cocina, estacionamiento, etc.)
- Precio por evento o por hora
- Monto del depósito de garantía (generalmente entre \$1,000 y \$5,000 MXN)
- Fotografías de calidad
- Reglas y restricciones

5.3 Responsabilidades del Propietario

Como Propietario te comprometes a:

- Mantener el espacio en las condiciones descritas
- Respetar las reservas confirmadas
- Comunicarte oportunamente con los Clientes
- Tener los permisos legales necesarios para rentar el espacio
- Cumplir con regulaciones locales de seguridad y protección civil
- Entregar el espacio limpio y listo para el evento
- Estar disponible durante el evento en caso de emergencia
- Inspeccionar el espacio después del evento y reportar daños (si los hay) dentro de las 24 horas
- Establecer un depósito de garantía razonable para tu espacio
- Mantener actualizado tu calendario de disponibilidad

5.4 Comisión de Rivo y estructura de pagos

Comisión

- Rivo cobra el **15% del monto total** de cada reserva exitosa
- Esta comisión se descuenta automáticamente antes de transferirte el pago
- La comisión cubre: uso de la plataforma, procesamiento de pagos, verificación de usuarios, soporte y gestión de depósitos de garantía

¿Cuándo recibes tus pagos?

Apartado (30%):

- Se retiene en custodia hasta que el cliente liquide el 70% restante
- Si el cliente no liquida, el 30% se libera 14 días antes del evento y es tuyo (menos la comisión del 15%)

Liquidación completa (100%):

- Recibes el pago completo (menos comisión del 15%) **después de que se complete el evento**
- El pago se procesa dentro de 3-7 días hábiles posteriores al evento
- Esto protege contra posibles reclamaciones de última hora

Depósito de garantía:

- El depósito NO es parte de tu pago
- Se libera al cliente si no hay daños (48-72 horas después)
- Si hay daños, se te transfiere la cantidad aprobada por Rivo después de evaluar el caso

5.5 Pagos a propietarios

- Recibirás el pago (menos la comisión del 15%) después de que se complete el evento
- El pago se procesa dentro de 3-7 días hábiles posteriores al evento
- Debes tener una cuenta bancaria verificada para recibir pagos

5.6 Cancelaciones por parte del propietario

Si cancelas una reserva confirmada:

- Debes notificar inmediatamente al Cliente y a Rivo
- El Cliente recibirá un reembolso completo
- Tu calificación se verá afectada negativamente
- Rivo puede suspender tu cuenta si hay cancelaciones frecuentes

6. Precios y Comisiones

6.1 Estructura de precios y apartado

- **Propietarios establecen:** El precio base de renta de su espacio
- **Rivo cobra:** 15% de comisión sobre cada reserva exitosa
- **Clientes pagan:** Precio del espacio + comisión de Rivo

Ejemplo con salón de \$10,000:

Proceso de pago:

1. Al apartar (Momento de la reserva):

- 30% del precio total (precio + comisión): \$3,000
- Autorización del depósito de garantía: \$2,000 (no se cobra, solo se retiene)
- **Total autorizado en tarjeta: \$5,000**

2. Liquidación (14 días antes del evento):

- 70% restante: \$7,000
- **Cargo adicional: \$7,000**

3. Después del evento:

- Liberación del depósito: \$2,000 (si no hay daños)

Lo que recibe el propietario:

Del ejemplo de \$10,000:

- Precio del salón: \$10,000
- Menos comisión de Rivo (15%): -\$1,500
- **Total para el propietario: \$8,500**

El depósito de garantía NO es parte del ingreso del propietario, solo se transfiere si hay daños comprobados.

6.2 Modificaciones de precio y disponibilidad

Los propietarios pueden modificar:

- **Precios:** En cualquier momento para fechas futuras no reservadas
- **Depósito de garantía:** Puede ajustarse para fechas no reservadas
- **Disponibilidad:** Actualizar su calendario en tiempo real

Importante: Estas modificaciones NO afectan reservas ya confirmadas, incluso si sólo se ha pagado el apartado del 30%.

6.3 Transparencia de costos

Todos los costos se muestran claramente antes de confirmar una reserva:

Desglose visible:

- Precio base del salón
- Comisión de Rivo (15%)
- Total a pagar
- Monto del depósito de garantía
- Calendario de pagos (30% ahora, 70% antes de X fecha)

No hay cargos ocultos. Todo lo que pagarás se muestra antes de confirmar tu reserva.

7. Cancelaciones y Reembolsos

7.1 Cancelaciones por el Cliente

Cancelación antes de liquidar (solo has pagado el 30%)

Más de 30 días antes del evento:

- Reembolso del 100% del apartado (30%) menos una penalización del 5% por gastos administrativos

Entre 15 y 30 días antes del evento:

- Reembolso del 50% del apartado (15% del total)

Menos de 15 días antes del evento:

- Pierdes el 100% del apartado (30%)

Cancelación después de liquidar (has pagado el 100%)

Más de 30 días antes del evento:

- Reembolso del 100% del monto total

Entre 15 y 30 días antes del evento:

- Reembolso del 50% del monto total

Entre 7 y 14 días antes del evento:

- Reembolso del 25% del monto total

Menos de 7 días antes del evento:

- No hay reembolso

Si no liquidas a tiempo

Si no pagas el 70% restante **14 días antes del evento:**

- La reserva se cancela automáticamente
- Pierdes el 30% de apartado
- La fecha se libera y puede ser reservada por otros usuarios
- Recibirás notificaciones de recordatorio 7, 3 y 1 día antes del límite de liquidación

Excepciones por emergencias

En casos de emergencias comprobables, Rivo evaluará cada situación individualmente:

- Hospitalización (con documentación médica)
- Fallecimiento de familiar directo (con acta de defunción)
- Desastres naturales que impidan el evento
- Pandemias o cierres gubernamentales obligatorios

Importante: La comisión del 15% de Rivo no es reembolsable en ningún caso, ya que cubre costos operativos de la plataforma.

7.2 Cancelaciones por el Propietario

Si un Propietario cancela una reserva confirmada:

- El Cliente recibe reembolso del 100%
- El Propietario puede recibir una sanción en su calificación
- Rivo puede suspender al Propietario en caso de cancelaciones frecuentes

Cancelaciones frecuentes:

- Si un Propietario cancela 3 o más reservas confirmadas en 12 meses, su cuenta será suspendida permanentemente
- Los pagos pendientes pueden ser retenidos hasta resolver todas las reclamaciones

Excepciones justificadas:

Rivo puede eximir de penalizaciones en casos de fuerza mayor comprobables:

- Daños estructurales al espacio por desastres naturales
- Cierres gubernamentales obligatorios
- Emergencias que imposibiliten físicamente usar el espacio

En estos casos, el propietario debe notificar inmediatamente y proporcionar evidencia.

7.3 Proceso de reembolso

Los reembolsos se procesan en 5-10 días hábiles a través del mismo método de pago utilizado originalmente.

Para el apartado (30%): El reembolso va directamente a tu tarjeta

Para el depósito de garantía:

- Se libera automáticamente si no hay reclamaciones de daños
- Puede tomar 48-72 horas en reflejarse en tu cuenta según tu banco

Importante: Los tiempos de reembolso pueden variar según tu institución bancaria. Rivo procesa el reembolso inmediatamente, pero tu banco puede tardar hasta 10 días hábiles en acreditarlo.

8. Sistema de Reseñas y Calificaciones

8.1 Propósito

Las reseñas ayudan a construir confianza en nuestra comunidad y permiten que usuarios compartan sus experiencias.

8.2 Quién puede dejar reseñas

- Clientes pueden calificar a Propietarios y espacios después del evento
- Propietarios pueden calificar a Clientes después del evento
- Solo puedes reseñar a usuarios con quienes has completado una transacción

8.3 Criterios de calificación

Las calificaciones se basan en estrellas (1-5) y consideran:

- **Para espacios:** Limpieza, exactitud de la descripción, servicios, ubicación, relación calidad-precio
- **Para clientes:** Respeto del espacio, cumplimiento de horarios, comunicación, comportamiento
- **Para propietarios:** Comunicación, disponibilidad, estado del espacio, servicio

8.4 Reglas de reseñas

Las reseñas deben ser:

- Honestas y basadas en experiencias reales
- Respetuosas y sin lenguaje ofensivo
- Relevantes a la experiencia en el espacio o con el usuario

Está prohibido:

- Reseñas falsas o fraudulentas
- Lenguaje discriminatorio, ofensivo o amenazante
- Información personal o de contacto
- Contenido promocional o spam

8.5 Visibilidad de reseñas

- Las reseñas son públicas y visibles para todos los usuarios
- Los espacios con mejores calificaciones aparecen primero en los resultados
- No puedes eliminar reseñas legítimas (pero puedes responder a ellas)

8.6 Respuesta a reseñas

Puedes responder públicamente a las reseñas que recibas. Las respuestas también deben ser respetuosas y profesionales.

8.7 Remoción de reseñas

Rivo puede eliminar reseñas que:

- Violan estos términos
- Contengan información falsa o engañosa
- Incluyan lenguaje inapropiado
- Sean resultado de fraude o manipulación

9. Conductas Prohibidas

Está estrictamente prohibido:

9.1 Fraude y engaño

- Proporcionar información falsa
- Usar identidad de otra persona
- Crear cuentas falsas o múltiples
- Manipular el sistema de calificaciones

9.2 Evasión de la plataforma

Está estrictamente prohibido:

- Intentar completar transacciones fuera de Rivo para evitar comisiones
- Solicitar o realizar pagos fuera de la plataforma (efectivo, transferencias directas, etc.)
- Compartir información bancaria para evitar el sistema de apartado y liquidación
- Acordar precios diferentes a los publicados en la plataforma
- Intentar contactar directamente al propietario antes de hacer el apartado del 30%

¿Por qué es importante? El sistema de apartado, liquidación y depósito de garantía existe para proteger a ambas partes. Evitar la plataforma elimina estas protecciones y puede resultar en fraudes.

Consecuencias: Suspensión permanente de la cuenta y pérdida de cualquier pago o reserva pendiente. Rivo puede tomar acciones legales si detecta fraude.

9.3 Uso indebido

- Publicar espacios que no te pertenecen o no tienes derecho a rentar
- Subarrendar espacios sin autorización
- Usar la plataforma para actividades ilegales

9.4 Contenido inapropiado

- Publicar fotografías falsas o engañosas
- Incluir contenido ofensivo, discriminatorio o violento
- Spam o publicidad no autorizada

9.5 Abuso de la plataforma

- Acosar o amenazar a otros usuarios
- Intentar hackear o dañar la plataforma
- Usar bots o sistemas automatizados no autorizados

Consecuencias: Cualquier violación puede resultar en suspensión inmediata de tu cuenta, pérdida de pagos pendientes y acciones legales si es necesario.

10. Responsabilidades y Limitaciones

10.1 Papel de Rivo como intermediario

Rivo es solo una plataforma de conexión. No somos:

- Dueños de los espacios publicados
- Agentes inmobiliarios o de eventos
- Garantes de la calidad de los espacios
- Responsables de lo que ocurra durante los eventos

10.2 Responsabilidad de Clientes y Propietarios

La relación contractual del evento es directamente entre Cliente y Propietario. Cada parte es responsable de:

- Cumplir con las leyes locales
- Obtener permisos necesarios
- Contratar seguros apropiados
- Resolver disputas entre ellos
- **Inspeccionar el espacio:** Clientes deben revisar el estado al llegar y reportar problemas preexistentes
- **Documentar el estado:** Se recomienda tomar fotos al inicio y al final del evento
- **Reportar daños oportunamente:** Propietarios tienen 24 horas después del evento para reportar daños

Sistema de protección de Rivo:

- El apartado del 30% protege al propietario contra cancelaciones de último momento
- El depósito de garantía protege al propietario contra daños
- La liquidación 14 días antes protege contra falta de pago
- Todos los pagos están respaldados por Stripe

10.3 Limitación de responsabilidad de Rivo

Rivo actúa como plataforma intermediaria y facilitador de pagos. No somos responsables por:

- Daños a personas o propiedades durante eventos
- Incumplimiento de contratos entre Clientes y Propietarios
- Problemas con la calidad o estado de los espacios
- Accidentes o incidentes durante los eventos
- Robos o pérdidas de objetos personales
- Problemas con servicios de terceros (catering, decoración, etc.)
- Disputas sobre el estado del espacio antes o después del evento

Lo que Sí hacemos:

- Mediar en disputas sobre depósitos de garantía cuando hay evidencia clara
- Verificar la identidad de todos los usuarios
- Procesar pagos de forma segura (apartado, liquidación, reembolsos)
- Retener y liberar depósitos de garantía según las políticas
- Evaluar reclamaciones de daños con base en evidencia fotográfica
- Aplicar penalizaciones a usuarios que violen las políticas

Importante: Nuestra evaluación de reclamaciones de daños se basa en la evidencia proporcionada por ambas partes. La decisión de Rivo será final para efectos del uso de la plataforma y la liberación o retención de depósitos, sin perjuicio de los derechos que las partes puedan ejercer conforme a la ley mexicana ante las instancias jurisdiccionales correspondientes.

10.4 Verificación de información

Aunque verificamos la identidad de los usuarios, no podemos garantizar:

- La exactitud de toda la información publicada
- Que los espacios cumplan con todas las regulaciones locales

10.5 Uso bajo tu propio riesgo

Usas Rivo bajo tu propia responsabilidad. Te recomendamos:

Para Clientes:

- Visitar los espacios antes de reservar cuando sea posible (después de apartar puedes coordinar una visita)
- Leer todas las reseñas y calificaciones cuidadosamente
- Comunicarte claramente con el propietario sobre tus necesidades
- Tomar fotos del espacio al llegar y al salir para documentar su estado
- Reportar inmediatamente cualquier problema preexistente que notes al llegar
- Revisar que tienes fondos suficientes para el apartado, liquidación y depósito de garantía
- Liquidar tu reserva a tiempo (14 días antes) para no perder el 30% de apartado
- Contratar seguros apropiados para tu evento si lo consideras necesario

Para Propietarios:

- Ser honesto en la descripción y fotos de tu espacio
- Establecer reglas claras y un depósito de garantía apropiado
- Inspeccionar el espacio inmediatamente después del evento
- Reportar daños dentro de las 24 horas con evidencia fotográfica clara
- Mantener actualizado tu calendario para evitar dobles reservas
- Documentar el estado del espacio antes de entregarlo (fotos recomendadas)

11. Propiedad Intelectual

11.1 Contenido de Rivo

Todo el contenido de la plataforma (diseño, logo, textos, código, funcionalidades) es propiedad de Rivo y está protegido por leyes de propiedad intelectual.

No puedes:

- Copiar, reproducir o distribuir nuestro contenido
- Usar nuestro logo o marca sin autorización
- Crear servicios similares basados en nuestro código o diseño

11.2 Contenido de los usuarios

Al publicar contenido en Rivo (fotos, descripciones, reseñas):

- Sigues siendo dueño de tu contenido
- Nos otorgas una licencia para mostrarlo en la plataforma
- Garantizas que tienes derechos sobre ese contenido
- Aceptas que podamos usarlo para promover Rivo

12. Privacidad y Protección de Datos

El uso de tus datos personales se rige por nuestro **Aviso de Privacidad**, que forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

Al usar Rivo, aceptas que:

- Recopilemos la información necesaria para operar la plataforma
- Compartamos cierta información entre Clientes y Propietarios
- Procesemos pagos a través de Stripe
- Usemos tus datos según lo descrito en el Aviso de Privacidad

13. Resolución de Disputas

13.1 Comunicación directa

Primero, intenta resolver cualquier problema comunicándote directamente con la otra parte.

13.2 Soporte de Rivo

Si no pueden resolver el problema directamente, contacta a nuestro equipo:

Para disputas sobre:

Depósitos de garantía:

1. El propietario reporta daños con fotos dentro de 24 horas del evento
2. El cliente puede responder con su versión y evidencia dentro de 48 horas
3. Rivo evalúa toda la evidencia en 3-5 días hábiles
4. Tomamos una decisión sobre el cobro del depósito
5. Cualquiera de las partes puede apelar con evidencia adicional dentro de 7 días

Cancelaciones:

1. Notifica inmediatamente a Rivo con los detalles
2. Proporciona evidencia relevante (mensajes, fotos, documentos)
3. Revisamos el caso según las políticas de cancelación
4. Procesamos reembolsos o penalizaciones según corresponda

Problemas con el espacio:

1. Reporta el problema inmediatamente (idealmente antes o durante el evento)
2. Documenta con fotos y mensajes
3. Nuestro equipo media entre ambas partes
4. Buscamos una solución justa basada en la evidencia

No liquidación a tiempo:

- El sistema cancela automáticamente y libera el 30% al propietario
- El cliente pierde su apartado
- No hay mediación necesaria (es política automática)

13.3 Limitaciones de la mediación

Rivo puede mediar en disputas, pero:

- No podemos obligar a ninguna parte a aceptar una solución
- Nuestras decisiones son vinculantes únicamente para efectos del uso de la plataforma (liberación de depósitos, suspensión de cuentas, etc.)
- Las partes conservan todos sus derechos legales para acudir a instancias jurisdiccionales
- Nos reservamos el derecho de suspender cuentas si detectamos abuso o violación de políticas
- Cualquier parte puede apelar nuestras decisiones con evidencia adicional dentro de 7 días

13.4 Resolución de controversias y jurisdicción

Para la resolución de cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones:

Primera instancia: Mediación interna

- Las partes intentarán resolver la disputa mediante comunicación directa
- Si no es posible, Rivo mediará según lo establecido en las secciones anteriores

Segunda instancia: Arbitraje

Si la mediación no resuelve el conflicto, las partes acuerdan someterse a arbitraje:

- **Método:** Arbitraje conforme a las leyes mexicanas
- **Sede:** Morelia, Michoacán, México
- **Idioma:** Español
- **Costos:** Cada parte cubre sus propios gastos, salvo que el árbitro determine lo contrario
- **Laudo:** El laudo arbitral será definitivo y vinculante para ambas partes

Tercera instancia: Jurisdicción ordinaria

Solo en caso de que el arbitraje no proceda o no sea aplicable conforme a derecho:

- **Jurisdicción:** Tribunales competentes de Morelia, Michoacán, México

- **Ley aplicable:** Legislación mexicana vigente
- Las partes renuncian expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros

Excepciones

Rivo puede acudir directamente a tribunales competentes sin necesidad de arbitraje previo en casos de:

- Violación de propiedad intelectual
- Fraude comprobado
- Actividades ilegales
- Necesidad de medidas cautelares urgentes

14. Suspensión y Terminación de Cuentas

14.1 Suspensión por Rivo

Podemos suspender o cancelar tu cuenta si:

- Violas estos Términos y Condiciones
- Detectamos actividad fraudulenta
- Recibes múltiples quejas o calificaciones muy bajas
- No completas el proceso de verificación
- Usas la plataforma para actividades ilegales

14.2 Cancelación por el usuario

Puedes cancelar tu cuenta en cualquier momento:

- Contactando a nuestro equipo de soporte
- Tus datos se manejarán según el Aviso de Privacidad
- **Importante:** Debes liquidar o cancelar todas las reservas activas antes de cerrar tu cuenta
- Si tienes reservas con solo el 30% pagado, se aplicarán las políticas de cancelación correspondientes
- Si tienes depósitos de garantía pendientes de liberar, se procesarán normalmente después del evento

14.3 Efectos de la terminación

Al terminar tu cuenta:

- Ya no podrás acceder a la plataforma
- Reservas futuras serán canceladas
- Debes completar reservas ya confirmadas
- Tu historial de reseñas permanecerá visible (para transparencia)

15. Obligaciones Fiscales y Facturación

15.1 Responsabilidad fiscal individual

Cada usuario es responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales conforme a la legislación mexicana vigente.

Para Propietarios:

Como propietario de un espacio que genera ingresos por rentas, eres responsable de:

- Registrarte ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) si aún no lo has hecho
- Emitir facturas (CFDI) por los ingresos recibidos a través de Rivo
- Declarar y pagar el Impuesto Sobre la Renta (ISR) correspondiente
- Cumplir con cualquier otra obligación fiscal aplicable a tu actividad
- Mantener tu situación fiscal regular

Rivo NO es responsable de:

- Retener o pagar impuestos en tu nombre
- Emitir facturas por los ingresos que recibes
- Asesorarte en materia fiscal (consulta a un contador)

Para Clientes:

Como cliente que renta espacios para eventos:

- Puedes solicitar factura (CFDI) directamente al propietario del espacio, quien es el responsable de emitirla por el servicio de renta
- Rivo no emite facturas al Cliente por la renta del espacio y no es el responsable de la emisión del CFDI por parte del Propietario

Para Propietarios:

- Rivo cobra al propietario una comisión equivalente al 15% del costo total de la renta por el servicio de intermediación
- Rivo podrá emitir el CFDI correspondiente por dicha comisión a favor del Propietario, siempre que este lo solicite
- La factura deberá solicitarse dentro de los 30 días posteriores a la transacción
- Para solicitar factura, contacta a: contacto@rivo.com.mx
- Proporciona: RFC, razón social, régimen fiscal, uso de CFDI y correo electrónico

15.2 IVA (Impuesto al Valor Agregado)

Comisión de Rivo:

- La comisión del 15% de Rivo incluye IVA cuando aplique
- El desglose se mostrará en tu factura si la solicitas

Renta del espacio:

- El precio publicado por los propietarios puede o no incluir IVA
- Es responsabilidad del propietario indicarlo claramente en su publicación
- Consulta directamente con el propietario sobre la inclusión del IVA
- El IVA aplicable a la renta es responsabilidad exclusiva del propietario

15.3 Constancias e información fiscal

Rivo puede proporcionar:

- Comprobantes de los pagos procesados a través de la plataforma
- Desglose de comisiones cobradas
- Historial de transacciones para efectos contables

Rivo NO puede proporcionar:

- Asesoría fiscal o contable
- Declaraciones de impuestos
- Representación ante el SAT

15.4 Cambios en la legislación fiscal

Si hay cambios en la legislación fiscal mexicana que afecten las operaciones de Rivo:

- Nos reservamos el derecho de ajustar nuestras políticas
- Notificaremos a los usuarios sobre cualquier cambio relevante
- Los usuarios son responsables de adaptarse a los nuevos requisitos fiscales

15.5 Retenciones fiscales

En caso de que la ley requiera que Rivo realice retenciones fiscales:

- Se notificará a los usuarios afectados
- Se proporcionará la constancia de retención correspondiente
- El monto retenido se descontará de los pagos al propietario

Recomendación importante: Consulta a un contador o asesor fiscal para entender tus obligaciones específicas según tu situación fiscal particular.

16. Modificaciones a los Términos

16.1 Derecho a modificar

Rivo puede actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento para:

- Mejorar nuestros servicios
- Cumplir con cambios legales

- Incorporar nuevas funcionalidades

16.2 Notificación de cambios

Te notificaremos sobre cambios importantes mediante:

- Correo electrónico
- Aviso destacado en la plataforma
- Notificación al iniciar sesión

16.3 Aceptación de cambios

Al continuar usando Rivo después de los cambios, aceptas los nuevos términos. Si no estás de acuerdo, debes dejar de usar la plataforma.

17. Disposiciones Generales

17.1 Acuerdo completo

Estos Términos y Condiciones, junto con el Aviso de Privacidad, constituyen el acuerdo completo entre tú y Rivo.

17.2 Independencia de cláusulas

Si alguna cláusula de estos términos es declarada inválida, el resto del documento sigue siendo válido.

17.3 Renuncia

El hecho de que Rivo no haga valer algún derecho no significa que renuncie a ese derecho.

17.4 Cesión

No puedes transferir tus derechos u obligaciones bajo estos términos sin nuestro consentimiento. Rivo puede ceder estos términos en caso de fusión o venta de la empresa.

17.5 Fuerza mayor

Rivo no será responsable por retrasos o incumplimientos causados por circunstancias fuera de nuestro control (desastres naturales, pandemias, disturbios, fallas tecnológicas masivas, etc.).

18. Contacto

Si tienes preguntas sobre estos Términos y Condiciones:

Correo electrónico: soporte@rivo.com

Teléfono: +52 443 943 3595

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs

19. Aceptación de los Términos

Al hacer clic en "Acepto" o al crear una cuenta en Rivo, confirmas que:

- ☐ Has leído y entendido estos Términos y Condiciones
 - ☐ Has leído y aceptado nuestro Aviso de Privacidad
 - ☐ Tienes al menos 18 años de edad
 - ☐ Te comprometes a cumplir con todas las obligaciones establecidas
 - ☐ Entiendes que Rivo es solo una plataforma intermediaria
-

Gracias por ser parte de Rivo. Juntos construimos una comunidad confiable y segura para hacer realidad los mejores eventos.

Fecha de última actualización: 28 de Diciembre del 2025

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.