

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES USUARIOS MENSAJEROS URBANOS**

## **GENERALIDADES**

### **1. Compañía**

MU TEAM S.A.S. es una sociedad constituida conforme a las leyes de Colombia, identificada con NIT No. 900632226 – 4, domiciliada en la ciudad Bogotá D.C., y que para los efectos de estos Términos y Condiciones se denominará el Proveedor.

### **2. Definiciones**

- 1.1 Servicios:** servicios de mensajería y micro distribución prestados por los Aliados y puestos a disposición de los Usuarios a través de Plataformas App y Web del Proveedor, permitiendo al Usuario la trazabilidad y evidencia de cada uno de los requerimientos y envíos en tiempo real.
- 2.1 Aliado:** cualquier persona natural que, cumpliendo con los requisitos de vinculación y adhiriéndose a los términos y condiciones fijados por el Proveedor, decida voluntariamente prestar los Servicios.
- 3.1 Usuario:** cualquier persona natural que voluntariamente decida contratar los Servicios ofrecidos por el Proveedor y que se adhiera a los Términos y Condiciones dispuestos por el mismo.
- 4.1 Plataforma:** programa virtual (software) App y Web mediante la cual el Proveedor pone a disposición del Usuario los Servicios.
- 5.1 Proveedor:** persona jurídica (MU TEAM S.A.S., identificada con NIT 900.632.226-4) encargada de prestar los Servicios y de fijar los términos y condiciones de uso dirigidos a los Usuarios y a los Aliados.
- 6.1 Novedad:** cualquier solicitud o reclamación por parte del Usuario y/o Aliado referente a: (i) pérdidas, (ii) daños totales o parciales de los productos en relación con un Servicio solicitado a través de la Plataforma, y/o (iii) la ejecución de los Servicios.
- 7.1 Cookies:** son pequeños archivos que se instalan en el disco duro de la terminal con la que acceda el Usuario, para la consulta por parte del Proveedor acerca de la actividad, hábitos y preferencias de consumo de los Usuarios.

**8.1 Datos Personales:** cualquier pieza de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales, determinadas o determinables.

**9.1 Propiedad Intelectual:** cualquier activo intangible susceptible de protección por vía de Propiedad Intelectual, incluyendo pero sin limitarse a, signos distintivos, nuevas creaciones, secretos empresariales y todas las obras y contenidos amparados por el derecho de autor.

### **3. Objeto**

El presente documento fija los Términos y Condiciones en los que los Usuarios y los Aliados podrán acceder a la Plataforma para coordinar utilizar e interactuar entre sí en relación con los Servicios que prestan los Aliados.

El ingreso y uso de la Plataforma por parte del Aliado y/o del Usuario es una declaración formal e inequívoca sobre la aceptación a todos los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

El Proveedor se reserva el derecho a modificar los Términos y Condiciones del presente documento sin previo aviso a los Aliados y/o Usuarios. Dichas modificaciones surtirán efecto a partir de su publicación en la Plataforma. Igualmente, el Proveedor se reserva el derecho a realizar pruebas de diferentes productos, comunicaciones y tarifas sin previo aviso, con la idea de recabar información que ayude a mejorar la Plataforma.

### **4. Responsabilidad**

El Proveedor, en su calidad de intermediario, no es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los servicios prestados por los Aliados, en la medida en que estos (i) no son prestados por el Proveedor, (ii) los Usuarios no están bajo una relación de subordinación con el Proveedor y (iii) los servicios ofrecidos por el Proveedor se limitan a la habilitación de la Plataforma para facilitar la comunicación entre los Usuarios y los Aliados. En consecuencia, el Proveedor no se hace responsable por ningún acontecimiento o inconveniente que se presente en la ejecución de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor sí responderá por cualquier actuación u omisión de sus empleados durante el soporte que le otorga al Aliado y/o Usuario en la prestación de los Servicios.

### **5. Propósito del uso de los Servicios**

El Aliado y/o Usuario se obliga a sólo utilizar la Plataforma con los propósitos y fines permitidos por la ley. Por lo tanto, el Aliado no atenderá y el Usuario no solicitará ningún Servicio a través de la Plataforma para causar incomodidad o inconveniencia a otros. Está prohibido utilizar la Plataforma para impedir, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento del sistema del Proveedor.

El Usuario no utilizará la Plataforma con el propósito de solicitar el transporte de elementos prohibidos, aquellos objetos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y/o legalidad. El Usuario deberá declarar la naturaleza real del producto objeto del Servicio, con el fin de evitar cualquier tipo de vicio en la prestación del servicio.

El Aliado y/o Usuario deberá mantener indemne e indemnizar al Proveedor por cualquier pérdida, daño, investigación, demanda, reclamación, litigio, o cualquier proceso judicial o extrajudicial en el que se vea involucrado el Proveedor por la violación por parte del Aliado y/o Usuario de la presente cláusula.

## **6. Propiedad Intelectual**

La Propiedad Intelectual de la Plataforma y su funcionamiento para lograr la prestación de los Servicios a través de esta es de propiedad exclusiva del Proveedor. Esto incluye la totalidad del software, sus partes, así como cualquier signo distintivo, incluyendo pero sin limitarse a la marca, el nombre, el logo, y/o alguno de sus componentes.

Está prohibida la copia y/o distribución total o parcial del software que es de titularidad del Proveedor, incluso si el fin de dicha copia es una actividad sin lucro económico. El software del Proveedor es para uso propio y, en consecuencia, es intransferible a cualquier título y bajo cualquier modalidad. Es obligación del Aliado mantener su nombre de usuario y su contraseña secreta y deberá responder por el mal uso que cualquier tercero le pueda dar a la Plataforma.

## **7. Uso de la Información**

El Proveedor se reserva el derecho al uso de la información recolectada en el registro a la Plataforma y la información generada o derivada del uso de la Plataforma. La información de registro se usa esencialmente para facilitar la comunicación y el contacto entre el Aliado y el Usuario.

## **8. Política de tiempos de espera**

Los Aliados esperarán hasta veinte (20) minutos en cualquiera de las direcciones del Servicio. Pasados los veinte (20) minutos de espera en cualquiera de las direcciones, deberán comunicarse con el Proveedor para recibir instrucciones sobre el Servicio. El sobre costo por el tiempo adicional deberá ser cubierto por el Usuario según la tarifa vigente que refleje la Plataforma o que sea comunicada al Usuario. Esta política aplica para todas las modalidades de Servicios.

## **9. Peso, dimensiones y precauciones**

Para los Servicios de domicilios y mensajería, los productos del Usuario no podrán superar los cincuenta (50) cm de alto, largo y ancho. Así mismo el peso del producto no podrá exceder cincuenta (50) kg.

Adicionalmente el Usuario debe garantizar que la mercancía de su Servicio esté empacada de manera óptima de tal forma que no sea susceptible a daños en un recorrido normal en bicicleta, moto, o cualquier otro vehículo idóneo. El Aliado se abstendrá de recibir la mercancía que no cumpla con las condiciones previstas en esta sección.

## **10. Política de revisión del valor de servicios y modificaciones**

Los Aliados y/o Usuarios tendrán un periodo de hasta cinco (5) días hábiles a partir de la solicitud de un Servicio para presentar al Proveedor cualquier Novedad.

En caso de que ante alguna Novedad no haya sido posible contactar al Aliado y/o Usuario que solicitó el Servicio, el Proveedor enviará por correo electrónico al correo registrado del Aliado y/o Usuario la información pertinente sobre la Novedad. El Aliado y/o Usuario tendrá dos (2) días hábiles para responder frente a dicha Novedad. En caso de no recibir respuesta en ese término, se entenderá que se aceptó la Novedad y que el Aliado /o Usuario desiste de cualquier reclamación posterior.

## **11. No garantías adicionales**

El Aliado y/o Usuario acepta que el Proveedor no da ninguna declaración y/o garantía, expresa, implícita o estatutaria, que no esté expresamente establecida en estos Términos y Condiciones. El Aliado y/o Usuario acepta que todo riesgo derivado del uso de la Plataforma y de los Servicios será únicamente suyo, de conformidad con los Términos y Condiciones.

## **12. Limitación de responsabilidad**

El Proveedor no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los Servicios. Esto incluye daños derivados de (i) el uso de la Plataforma, o (ii) cualquier Servicio en manos de un Aliado. El Proveedor en ningún caso será responsable por cualquier pérdida o daño en un monto que exceda el valor del Servicio indicado por la Plataforma.

## **13. Tratamiento de Datos Personales**

Por medio de la vinculación a la Plataforma, el Aliado y/o Usuario autoriza al Proveedor el tratamiento de sus datos personales, y que dichos datos sean incorporados en las bases de datos del Proveedor y almacenadas en servidores del Proveedor. El tratamiento que se le dará a los datos personales incluye la recolección, almacenamiento, uso y circulación al interior de la empresa, o de sus afiliadas, y se realizará en conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor (disponible en la página web del Proveedor), la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014.

#### **14. Uso de Cookies**

La Plataforma del Proveedor utiliza cookies propias y de terceros con la finalidad de: (i) optimizar los servicios ofrecidos, (ii) ofrecer una mejor experiencia de navegación al Aliado y/o Usuario, y (iii) brindarle información de todo tipo al Aliado y/o Usuario conforme con sus preferencias.

Estas cookies pueden ser de varios tipos: 1) Por su duración: (i) cookie de sesión, esto es, aquellas que únicamente permanecen activas mientras el Aliado y/o Usuario registrado haga uso de un determinado espacio web, permitiendo identificar al Aliado y/o Usuario con el fin de personalizar su experiencia. Finalizada la sesión, esta cookie desaparecerá sin que sean almacenadas en el disco duro del dispositivo, (ii) cookie permanente, esto es, aquella programada directamente por la Plataforma con el fin de realizar el seguimiento al Aliado y/o Usuario cada vez que se genera una nueva visita. 2) Por su finalidad: (i) cookies esenciales o técnicas, esto es, aquellas indispensables para garantizar la adecuada navegación, permitiendo el correcto tráfico y reconocimiento de datos, (ii) cookies de personalización, aquellas que almacenan las preferencias de cierto dispositivo como por ejemplo, el idioma, el tipo de navegador, las características que tiene el portal dependiendo el lugar del mundo desde el que se acceda a él, etc., (iii) cookies de análisis, aquellas que permiten la creación de un perfil de navegación por Aliado y/o Usuario, analizando el comportamiento de este y sus preferencias, y (iv) cookies publicitarias, esto es, aquellas usadas para campañas de marketing propias o de terceros, destinadas a dar a conocer al Aliado y/o Usuario productos y/o servicios en espacios previamente definidos por el Proveedor para el efecto. Estas cookies pueden ser de tipo comportamental, es decir, que se diseñan para almacenar información sobre las visitas frecuentes del Aliado y/o Usuario y la observación continuada de sus hábitos de navegación, esto a su vez, permite crear un perfil para mostrar publicidad de acuerdo con el análisis realizado.

Por lo tanto, el Aliado y/o Usuario acepta que la Plataforma utilice “cookies” para recolectar información sobre su interacción en la Plataforma. En todo caso, el Aliado y/o Usuario puede escoger visitar la Plataforma del Proveedor sin “cookies”, para lo cual puede configurar su navegador para que rechace todas las “cookies”, o para que le avise cuando se cree una “cookie”. (Cada navegador es diferente, de modo que deberá consultar el menú "Ayuda" del suyo para saber cómo modificar sus preferencias con relación a las “cookies”). Sin perjuicio

de lo anterior, en caso de cancelar el uso de Cookies para el navegador, el Aliado y/o Usuario acepta que no podrá beneficiarse de muchas de las funciones de la Plataforma, y acepta que el uso de la Plataforma puede verse impactado.

## **15. Ley aplicable y Solución de Controversias**

Estos Términos y Condiciones son regidos enteramente por la Ley Colombiana. Cualquier diferencia o controversia que surja entre las partes relativas a este contrato, a su ejecución, cumplimiento y/o liquidación, se tratará de arreglar directa y amigablemente entre las partes. Si después de transcurridos quince (15) días calendario de la notificación escrita de la controversia de una de las partes a la otra, sin que se llegare a un acuerdo negociado, ésta será decidida por la jurisdicción ordinaria.

## **16. Aceptación**

El Aliado y/o Usuario declara y garantiza (i) que tiene capacidad legal para usar la Plataforma y para contratar con el Proveedor, (ii) que ha leído la totalidad de los Términos y Condiciones, (iii) que acepta los Términos y Condiciones en su totalidad y se obliga a cumplirlos.

## **DISPOSICIONES ESPECIALES PARA USUARIOS**

### **1. Definición y alcance del servicio prestado**

Por medio de la Plataforma, el Proveedor permite al Usuario el acceso a su Plataforma, para facilitar que el Usuario solicite servicios de mensajería, domicilios y/o transporte, que son prestados por terceros mensajeros o transportadores, aliados al Proveedor. Una vez el Usuario elija un Servicio, el Proveedor pondrá en contacto al Usuario con un Aliado para que este, por su propia cuenta y riesgo, realice las actividades propias del servicio de entrega. En esta medida, el Proveedor actúa únicamente como un intermediario entre el Usuario y el Aliado, pero supervisará y garantizará la prestación del servicio por parte de un Aliado.

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Usuario deberá pagar al Aliado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Servicio. Dicho pago será recolectado por el Proveedor, en nombre y representación del Aliado, en virtud de su relación contractual. La forma de pago se especificará al momento de la solicitud de los Servicios, pero podrá ser mediante el pago en efectivo, datáfono o pago electrónico.

Los Servicios estarán disponibles en Bogotá D.C., Cali, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Santa Marta y Cartagena. El Proveedor podrá, bajo su propio criterio, ampliar la cobertura de los Servicios a otras ciudades.

## 2. Garantía sobre los Productos

El Proveedor asumirá los daños y/o pérdidas que sufran los productos del Usuario, únicamente cuando el Usuario hubiese contratado un Servicio con Garantía. Se entiende por Servicio con Garantía aquel servicio en el cual el Usuario declara bajo gravedad de juramento el valor de los productos objeto del Servicio, y paga un incremento en la tarifa fijado por el Proveedor. Los Servicios con Garantía están sujetos a las siguientes condiciones especiales:

- a. Es facultativo del Proveedor aceptar o no el Servicio.
- b. Las declaraciones realizadas por el Usuario en la solicitud de los Servicios con Garantía están sujetas a revisión y comprobación por parte del Proveedor y las mismas se entenderán hechas bajo la gravedad del juramento.
- c. En caso de daño, deterioro y/o pérdida de un producto del Usuario sobre el cual se contrató un Servicio con Garantía que el Proveedor hubiera aceptado, el Proveedor podrá reponer el producto perdido o dañado en su totalidad por otro en similares condiciones a la declarada y/o pagar al Usuario el valor declarado.
- d. En caso de daño y/o deterioro parcial, el Proveedor asumirá el arreglo del producto y/o el valor que el arreglo implique, en términos de mercado.
- e. En ningún caso estará el Proveedor obligado a asumir bajo ningún concepto ni modalidad un valor superior al declarado por el Usuario al contratar el Servicio con Garantía.
- f. El Proveedor se hará responsable a título gratuito por el daño, deterioro y/o pérdida de los productos cuyo valor declarado no supere los COP\$100.000), siempre y cuando el Usuario hubiese hecho la solicitud expresa de este Servicio con Garantía.
- g. El Proveedor bajo ningún evento aceptará solicitudes de Servicio con Garantía por productos cuyo valor declarado sea superior a los COP\$2.000.000.
- h. El mayor valor en las tarifas por el Servicio de mensajería con Garantía se establecerá de la siguiente forma: (i) por valores declarados por el Usuario entre COP\$100.001 a COP\$500.000, el costo adicional del Servicio es del 0.5% sobre el valor declarado; (ii) por valores declarados entre COP\$500.001 a COP\$2.000.000, se aplica el 1.5% sobre el valor declarado.
- i. Cuando el Servicio sea en efectivo, el Usuario está obligado a solicitar y recibir del Aliado el monto base de COP\$150.000 como aporte del pago de los productos. En

caso de una pérdida o daño de estos productos que fueron contratados con un Servicio con Garantía, el Proveedor únicamente responderá por la diferencia entre el valor del producto y la base en efectivo que el Usuario estaba obligado a recibir del Aliado. En todos los casos de efectivo se entiende que el Usuario recibió el pago del monto base.

### **3. Derechos y Obligaciones del Usuario**

Los Usuarios que soliciten Servicios a través de la Plataforma tendrán los siguientes derechos:

- a. Ingresar y utilizar a la Plataforma para realizar Pedidos, y que el Proveedor garantice el correcto funcionamiento de la Plataforma.
- b. Que se les respete las tarifas determinadas en la Plataforma, de conformidad con los parámetros y ajustes que se prevean al momento de la contratación de un Servicio.
- c. Obtener soporte por parte del equipo del Proveedor para la realización de los Servicios.

A su vez, los Usuarios que soliciten Servicios a través de la Plataforma tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Respetar la Propiedad Intelectual del Proveedor, por lo que el Usuario no tiene derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la Plataforma, las marcas, enseñas, lemas comerciales, o herramientas de servicio del Proveedor.
- b. No modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca del Proveedor.
- c. No hacer links o espejos de los Servicios del Proveedor, o prestar los Servicios de la Plataforma a favor de terceros.
- d. Abstenerse de hacer "*reverse-engineering*" (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).
- e. Realizar los pagos por los Servicios, en los términos y de acuerdo con las condiciones establecidas por la Plataforma para cada Servicio.
- f. Exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
- g. Poner los productos objeto de los Servicios a disposición de los Aliados, en los términos acordados para cada modalidad de Servicio.



- h. Indicar al Proveedor la información completa de destino de las mercancías, nombre y dirección del destinatario, lugar de entrega, naturaleza y observaciones generales en la Plataforma. En caso de que la información suministrada no sea cierta o válida, el Usuario acepta toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que se cause al Proveedor, Aliados o terceros, sin perjuicio de las consecuencias civiles o penales a las que pueda haber lugar.
- i. Efectuar el empaque y rotulación de los productos conforme a su naturaleza.
- j. Las demás que se deriven de la naturaleza de los productos objeto de los Servicios.
- k. En caso de que el Usuario utilice indebidamente los Servicios, no reporte la información correcta o válida, y/o pretenda conseguir Servicios sin reporte y por cuenta del Aliado, acepta toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que se cause al Proveedor, Aliados o terceros, sin perjuicio de las consecuencias civiles o penales a las que pueda haber lugar. Además, el Proveedor podrá imponer una sanción monetaria equivalente a cinco veces el valor del Servicio, los cuales el Usuario se obliga a pagar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte del Proveedor. El Usuario autoriza al Proveedor a descontar cualquier saldo a favor que tenga para el pago de dicha sanción. Así mismo, la empresa podrá suspender la prestación de los servicios. Se considera como uso indebido de la plataforma también el no pago de los Servicios prestados por el Aliado, o utilizar de modo fraudulento los códigos promocionales del Proveedor, entendido esto como: (i) la creación de múltiples cuentas para la redención del código promocional; (ii) el compartir los códigos promocionales sin haber sido establecida esta dinámica anteriormente o (iii) cualquier otra utilización fraudulenta que atente contra la transparencia y buen uso de la plataforma.
- l. Utilizar la Plataforma a través de dispositivos electrónicos en los cuales pueda garantizar la seguridad de la información provista en la Plataforma. El Proveedor no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir al Usuario o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros.
- m. El Usuario deberá indemnizar y mantener indemne al Proveedor de cualquier pérdida, daño, reclamación o proceso, que se derive de: (i) su uso de la Plataforma; (ii) su incumplimiento a las condiciones de estos Términos y Condiciones; (iii) la violación de cualquiera de los derechos de los Aliados por parte del Usuario, (v) cualquier reclamación iniciada por los Aliados en contra del Usuario; y/o (vi) cualquier daño causado a terceros en la prestación de los servicios a los Usuarios.
- n. Cumplir con las siguientes prácticas de buen uso de la Plataforma y la red de Aliados:

- Si el Servicio requiere que el Aliado tenga dinero en efectivo superior a COP\$150.000 para compras u otros pagos, el desplazamiento adicional que esto genere será ajustado de manera automática y se actualizará el valor a pagar por el Usuario. Aplica para todos los Servicios. Si el usuario requiere la recogida del dinero, esto lo deberá notificar en la casilla de descripción de la plataforma en el momento de solicitar el servicio. MU se reserva otorgar la prerrogativa de pago en efectivo a los Usuarios que considere adecuados.
- Cuando el Servicio sea en efectivo, el Usuario está obligado a solicitar y recibir del Aliado el monto base de COP\$150.000 como aporte del pago de los productos.
- El Usuario debe responder ante cualquier eventualidad del Servicio. En caso de superar los 20 minutos de intentar comunicarse sin éxito, el Servicio se cancelará, y el Usuario deberá responder por todos los costos en los que se haya incurrido. Aplica para todos los servicios.
- El Proveedor no recibe dinero ni documentos de ningún tipo en sus oficinas. El Usuario debe solicitar al Aliado que lleve el dinero o documentos a sus oficinas como parte del Servicio. El desplazamiento adicional que esto genere será ajustado de manera automática y se actualizará el valor a pagar por el usuario. Esto aplica únicamente para el servicio de mensajería.
- El Usuario no podrá solicitar al Aliado la devolución de los dineros sobrantes de alguna compra u otros pagos durante el Servicio. Únicamente lo solicitará si desde el principio el Usuario hace la solicitud mediante la plataforma y programa un servicio de ida y vuelta. Para esto, se estipulan las siguientes condiciones que debe cumplir el usuario: (i) El valor entregado deberá ser exacto; (ii) Si la cantidad no es exacta el Usuario deberá solicitar servicio ida y vuelta para la devolución del dinero sobrante; y (iii) Si el usuario no solicita el servicio ida y vuelta, no habrá devolución de dinero.
- El Usuario debe aclarar en la casilla de descripción de la plataforma si se necesita algún implemento especial para realizar el servicio (maleta, baúl, lonchera o parrilla). En caso de no hacerlo, MU no responderá por ningún daño o deterioro en el producto que se derive de la falta del implemento especial. Si el Usuario requiere la reasignación del Servicio a otro Aliado con implemento especial (maleta, baúl, lonchera o parrilla), se obliga a cubrir los costos asociados con la reasignación.
- El Usuario deberá aclarar en la descripción si necesita pruebas de entrega de los Servicios realizados. En estos casos debe solicitar un servicio ida y vuelta para que el Aliado entregue en sus oficinas o domicilio los comprobantes una vez

finalizado el servicio. Ni el Proveedor ni los Aliados almacenarán física ni digitalmente pruebas de entrega. En caso de requerir una prueba de entrega en formato digital, el Usuario deberá solicitarla previamente en el momento de realizar el Servicio a través de la plataforma. No se hará entrega de pruebas de entrega solicitadas 12 horas después de finalizado el Servicio.

- El Aliado no está en la obligación de portar uniforme o distintivo de ningún tipo.
- El Usuario debe solicitar siempre al Aliado su documento de identidad en el punto de pago, para verificar la identidad del Aliado contra la información de la Plataforma.
- El Usuario debe reportar siempre, con evidencias, cualquier anomalía en el Servicio a través del chat de la Plataforma.
- El Proveedor se reserva el derecho de revisar las mercancías transportada por los Aliados.
- El Usuario no podrá elegir al Aliado que realizará su servicio.
- El Usuario que solicite servicios directamente con un Aliado sin utilizar la Plataforma, se le restringirá el acceso a la misma y se procederá a la cancelación de la cuenta.
- Ni el Proveedor ni los Aliados se harán responsable por aquellas cosas que no estén especificadas en la descripción del Servicio. En caso de modificación del Servicio, el Usuario deberá comunicarse directamente con el área de soporte.
- En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, el Proveedor y los Aliados se exoneran del cumplimiento de los tiempos del Servicio.
- En caso de lluvia, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte del Proveedor o los Aliados.
- El Usuario se compromete a que toda la información que brinda al momento de solicitar el Servicio sea verídica, incluyendo, pero sin limitarse, la dirección de destino y por lo tanto debe ser posible realizar la entrega en cualquiera de las paradas. En caso de que no sea posible hacer la entrega en alguna de las paradas por información inexacta o porque no se encontraba ninguna persona autorizado para recibir el servicio, el Aliado se dispondrá a llevarla nuevamente

a la dirección de origen, o si no es posible a donde el Proveedor considere como el mejor lugar. El Usuario deberá responder por todos los costos en los que se haya incurrido para esto.

- El Usuario se compromete a entregar la mercancía en buen estado, en el caso contrario, el Aliado podrá no aceptar la mercancía.
- El Usuario se compromete a tratar de manera respetuosa a todos los Aliados. En caso de diferencias o reclamos estos deberán ser remitidos directamente al Proveedor.
- El punto de venta deberá contar con los datáfonos suficientes para atender los tiempos de despacho y evitar represar servicios. En caso de realizar un servicio en donde el datáfono tenga una falla y no permita recibir el pago, el Aliado volverá al punto para recoger un nuevo datáfono y este desplazamiento tendrá que ser cubierto por el Usuario. **Aplica solo para usuarios de domiciliosurbanos.com o domi.mensajerosurbanos.com.**
- En caso de que el Usuario haya hecho entrega del producto equivocado y el Aliado tenga que devolverse, este desplazamiento deberá ser asumido por el Usuario.
- Si el Usuario no ha solicitado un Servicio a través de la plataforma, los Aliados no llevarán a cabo el Servicio ni el Proveedor responderá frente al mismo.
- El Usuario no podrá exigir una hora definida para la entrega de su Servicio.
- Una vez que el Usuario solicite el Servicio y luego de que este sea asignado, el Aliado procurará llegar dentro de los primeros 25 minutos a la primera dirección de recogida.

#### **4. Política de cancelación**

La política de cancelación del Proveedor se rige por los siguientes términos y condiciones, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo e incluso directamente en la Plataforma:

- a. Servicios en Espera: Todos los servicios que se sean cancelados mientras se encuentran en el estado “*en espera*”, no tendrán ningún cobro por concepto de penalización por cancelación del servicio.
- b. Servicios Asignados: Las anulaciones realizadas después de que el servicio ha sido asignado a un Aliado tendrán las siguientes penalizaciones:

- De 0 a 2 minutos: No se aplicarán gastos de cancelación.
  - De 2 a 25 minutos: Se aplicará un cobro de COP\$2.500 pesos por concepto de gastos de cancelación.
  - De 25 minutos en adelante: No se aplicarán gastos de cancelación.
- c. Servicios en Proceso: En el caso de mensajería, las cancelaciones realizadas luego de que el Aliado llegue a la primera parada del Servicio tendrán una penalización de COP\$5.000 pesos por concepto de gastos de cancelación. Para los servicios de domicilios, estas cancelaciones se penalizarán con el cobro total del servicio.
- d. Servicios Cancelados Después de Recogida: La anulación realizada luego de que el Aliado haya salido de la primera parada, dará lugar a una sanción equivalente a la sumatoria de los siguientes gastos de cancelación:
- El valor total del servicio.
  - Los gastos incurridos antes de que se diera a conocer la anulación del Servicio (ej. compras hechas durante el servicio), para todas aquellas anulaciones realizadas fuera del plazo estipulado.

De no cumplirse el pago de acuerdo con la política de cancelación, el acceso de dicho Usuario será restringido y por lo tanto no podrá hacer solicitudes de servicios. El Usuario acepta que el Proveedor descuenta de cualquier crédito o saldo a favor los conceptos de cancelación.