

**TÉRMINOS Y CONDICIONES ALIADOS**  
**MENSAJEROS URBANOS**  
**Actualizado el 22 de febrero de 2021**

**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**

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. Usuario: cualquier persona que voluntariamente decida contratar los Servicios ofrecidos por el Proveedor y que se adhiera a los Términos y Condiciones dispuestos por el mismo.
- 2.4. Plataforma: programa virtual (software) App y Web mediante la cual el Proveedor pone a disposición del Usuario los Servicios.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.

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

2.9. 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.

El tiempo máximo de espera será de cuarenta (40) minutos, por lo que no habrá ajustes por tiempos superiores a cuarenta (40) minutos.

## **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 treinta (30) días calendario 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. Autorización de Consulta y Reportes**

El Usuario declara que la información que ha suministrado en la Plataforma y durante la relación comercial es verídica y da su consentimiento expreso e irrevocable al Proveedor para:

- 15.1. Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier central del riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de Colombia o DataCrédito o en cualquier otro operador de información financiera y crediticia, toda la información relevante para adelantar estudios de riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento de productos.
- 15.2. Reportar a cualquier central de riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de Colombia o DataCrédito o a cualquier central de información de riesgo, datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, comerciales o de servicios o de sus deberes legales de contenido patrimonial, y sus datos de ubicación y contacto, conforme a los límites dispuestos en la Ley 1266 de 2008.
- 15.3. Suministrar a cualquier central del riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de Colombia o DataCrédito o a cualquier otra central de información de riesgo datos relativos a sus solicitudes de crédito, así como otros atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que el Usuario haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.

## **16. 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.

## **17. 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 ALIADOS**

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

Por medio de la Plataforma, el Proveedor permite al Aliado el acceso a su Plataforma, para facilitar que el Aliado preste sus servicios de mensajería, domicilios y/o transporte, a los clientes del Proveedor. Una vez el Usuario elija un Servicio, el Proveedor pondrá en contacto al Usuario con el 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 del Aliado.

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. Tarifas**

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Usuario deberá pagar al Aliado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Servicio. Por lo tanto, el Aliado otorga un mandato para que el Proveedor, en nombre y por cuenta del Aliado, recolecte y posteriormente distribuya el valor que corresponda de acuerdo con el volumen de Servicios solicitados por los Usuarios y efectivamente prestados por el Aliado.

La distribución de los recursos recolectados por el Proveedor por cuenta y en nombre del Aliado será hecha, el segundo y/o cuarto martes de cada mes - una vez haya sido solicitada por el Aliado - a través de la aplicación "Daviplata", de propiedad de Banco Davivienda S.A., a la cuenta que designe el Aliado. El valor de la transferencia se especificará al momento de la solicitud de los Servicios.

El Proveedor se podrá abstener de realizar cualquier distribución de la tarifa a favor del Aliado en caso de que éste no suministre prueba, a satisfacción del Proveedor, de los comprobantes de pago de las cotizaciones al sistema general de seguridad social. Igualmente, el Proveedor podrá abstenerse de hacer una distribución a favor del Aliado cuando sospeche que hubo fraude, hurto o daño de la mercancía, mientras conduce su investigación interna.

### **3. Vinculación del Aliado y el Proveedor**

El Aliado reconoce y acepta que no es un agente, representante ni empleado del Proveedor. Por lo tanto, la aceptación de estos términos y condiciones no crea relación de agencia, agencia mercantil, sociedad de hecho, ni una relación laboral o sociedad entre el Aliado y el Proveedor.

El Proveedor podrá verificar la idoneidad del Aliado para la prestación de servicios al Usuario. Esto incluye una verificación preliminar de seguridad, incluyendo consultas en bases de datos de la fiscalía, procuraduría o cualquier ente de control que el Proveedor considere pertinente. Igualmente, esto incluye la verificación de documentación del Aliado como lo es la cédula de ciudadanía o de extranjería, afiliaciones a seguridad social, entre otras.

Si bien el Proveedor puede solicitar al Aliado constancias del pago de su seguridad social, el Aliado es el único responsable del pago de las mismas. En ninguna circunstancia se entenderá que el Aliado es un subordinado o empleado del Proveedor y, en consecuencia, en ningún escenario se entenderá que el Proveedor será responsable por el pago al Aliado de prestaciones sociales, seguridad social integral, pensiones o lo afiliará al sistema de riesgos profesionales.

El Aliado deberá mantener indemne al Proveedor por todas y cualesquiera reclamaciones o demandas de carácter laboral o relacionadas con el sistema general de seguridad social que puedan presentarse en contra del Proveedor y se obliga a reembolsarle de manera inmediata cualquier suma que el Proveedor sea obligado a pagar por cualquier autoridad administrativa o judicial con base en dichas reclamaciones o demandas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor podrá facilitar al Aliado la compra de ropa u otra clase de artículos que les faciliten la prestación de los Servicios a los Usuarios. El Aliado podrá libremente decidir si utiliza o no dichas herramientas.

### **4. Derechos y Obligaciones del Aliado**

Los Aliados que decidan tomar Servicios a través de la Plataforma tendrán los siguientes derechos:



- a. Ingresar y utilizar la Plataforma para atender los Servicios, y que el Proveedor garantice el correcto funcionamiento de la Plataforma.
- b. Que se les respete y pague 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 prestación de los Servicios.

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

- a. Respetar la propiedad intelectual e industrial del Proveedor, por lo que el Aliado no tiene derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial o económico 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. Exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
- f. Prestar los Servicios de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:
  - (i) Si el Aliado está disponible en la Plataforma, puede tomar los Servicios ofertados que le correspondan (mensajería, domicilios, transporte y/o ruteos). En caso de no hacerlo su calificación se podrá ver afectada y el Proveedor podrá convocarlo a una nueva capacitación. Si esto sucede repetidamente, el Proveedor podrá limitar su permanencia y uso de la Plataforma.
  - (ii) El Aliado se obliga a tener y mantener una base de COP\$150.000 en efectivo en todo momento que se encuentre activo en la Plataforma.
  - (iii) El Aliado se obliga a tener una presentación personal adecuada (ropa limpia y en buen estado, olor agradable, pelo aseado, manos limpias, etc.), y no usar

camisetas sin mangas ni pantalonetas en ninguna de las ciudades en donde opera el Proveedor.

- (iv) El Aliado se obliga a contar con todas las herramientas necesarias para prestar los Servicios, tales como, celular, manos libres, maleta y/o caja de domicilios, cargador, Daviplata, vehículo en buen estado, impermeable, entre otros. Para efectos de claridad, este listado es meramente enunciativo y no taxativo, por lo que los Servicios de los Usuarios podrán exigir herramientas adicionales.
- (v) El Aliado deberá contar con Registro Único Tributario (RUT), celular Android, plan de datos, fotocopia de la cédula, certificado de EPS, pasado judicial, cargador o pila de repuesto, y, en caso de que sea requerido por ley para el vehículo que maneje: fotocopia del pase, tarjeta de propiedad del vehículo, SOAT, certificado de revisión técnico-mecánica y/o de gases vigente. En caso de no contar con estas herramientas no estará autorizado para acceder a la Plataforma y tomar Servicios.
- (vi) Si al Aliado se le extravían, deterioran o cambia alguno de los documentos nombrados en el punto anterior, deberá reportarlo al área de Vinculaciones del Departamento de Operaciones del Proveedor, a más tardar dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la ocurrencia del hecho.
- (vii) El Aliado debe utilizar el vehículo informado al Proveedor para prestar los Servicios.
- (viii) El Aliado debe ser respetuoso con los demás Aliados y con los Usuarios, y mantener un trato cordial y respetuoso con todas las personas que se relacione.
- (ix) El Aliado deberá hacer un mínimo de un (1) Servicio al mes. De no hacerlo, el Proveedor podrá convocarlo a una nueva capacitación para garantizar su conocimiento de la Plataforma y su uso adecuado.
- (x) Una vez el Aliado se visualiza como disponible en la Plataforma, deberá cumplir los tiempos y los estándares de Servicio que aplique a cada servicio.
- (xi) El Aliado ante cualquier eventualidad que no permita cumplir con los Servicios en los tiempos establecidos, deberá comunicarse con el Proveedor para notificar el estado del servicio tan pronto como le sea posible. En caso de que la eventualidad se repita tres (3) o más veces, podrá ser limitada su permanencia y/o uso de la Plataforma.

- (xii) El Aliado se obliga a presentar documentación en los plazos indicados como parte de su actualización dentro de la prestación de sus Servicios. Igualmente, en caso de que el Proveedor le solicite documentación adicional, tendrá ocho (8) días hábiles para presentarla a la dirección indicada. Esta documentación incluye, pero no está limitado a documentos sobre aportes de seguridad social, RUT, SOAT, Técnico-mecánica, entre otros.
- (xiii) En caso de que el Aliado pierda el pase o alguno de los documentos exigidos por la ley para poder conducir el vehículo registrado en la Plataforma, deberá reportarlo al Proveedor y abstenerse de hacer uso de la Plataforma.
- (xiv) El Aliado deberá tener el GPS activo mientras esté disponible para tomar Servicios y durante los mismos.
- (xv) El Aliado se obliga a realizar Servicio de una manera adecuada y cuidadosa. En caso de daño, deterioro o pérdida de la mercancía objeto del Servicio, será penalizado por el Proveedor y deberá asumir el valor declarado de la mercancía. El Aliado autoriza al Proveedor a descontar de cualquier saldo a favor que tenga, el valor de la penalización y de la mercancía. Será responsabilidad del Aliado que el producto a entregar se encuentre en las mismas condiciones en las que fue recibido y tomar las evidencias necesarias para que lo anterior sea verificado.
- (xvi) El Aliado garantiza que está afiliado a la seguridad social integral y en consecuencia exonera de todo tipo de responsabilidad tanto al Proveedor como a los Usuarios por cualquier daño o pérdida que sufra por no estar afiliado.
- (xvii) El Aliado sólo podrá revisar la mercancía con la autorización previa del Proveedor. En caso de sospecha de ser una mercancía ilícita o riesgosa, deberá comunicarlo al Proveedor para obtener dicha autorización.
- (xviii) El Aliado no deberá seguir instrucciones por parte del Usuario o cualquier destinatario de un Servicio, si no están estipuladas por medio de la Plataforma, o si no son parte de las instrucciones para entrega de mensajería.
- (xix) Si el Aliado toma un servicio de domicilios utilizando una herramienta del Usuario (incluyendo más no limitado a una maleta o datáfono), este deberá retornar al punto de venta y hacer entrega de esta, asumiendo el Usuario el costo del desplazamiento de vuelta. En caso de que el Aliado pierda, dañe o no devuelva las herramientas, el Aliado será responsable por el 100% del valor de las mismas, valor que podrá ser descontado por el Proveedor de cualquier saldo a favor que tenga el Aliado en la Plataforma.

- (xx) El Aliado se obliga a guardar reserva de la información, documentos, o cualquier otro dato al que tenga acceso tanto del Proveedor, del Usuario o del destinatario final del Servicio.
  - (xxi) El Aliado se obliga a contestar su celular de contacto en todo momento mientras se encuentra prestando Servicios a través de la Plataforma.
  - (xxii) Desde el momento en que el Aliado acepta tomar un Servicio, se obliga a no ocuparse realizando otros servicios o actividades personales o de terceros.
  - (xxiii) El Aliado deberá contar con las herramientas necesarias y cumplir con los procesos establecidos para realizar retiros y recargas de la Plataforma.
  - (xxiv) Cuando el Aliado reciba dinero en efectivo y esto implique volver donde el Usuario si el Servicio no está programado como ida y vuelta, el Aliado no debe aceptar el compromiso.
  - (xxv) El Aliado se obliga a recibir la mercancía en buen estado. En caso contrario, el Aliado no deberá aceptar la mercancía y deberá comunicarlo al Proveedor. En caso de aceptar la mercancía en otro estado, se hará responsable de la misma.
  - (xxvi) El Aliado deberá revisar con el destinatario final del Servicio que la mercancía que se le entrega efectivamente fue la solicitada. En caso de no serlo, deberá comunicarse de inmediato con el Proveedor.
  - (xxvii) El Aliado no deberá estar bajo el efecto de sustancias psicoactivas ni alcohólicas durante un Servicio.
  - (xxviii) Tomar las evidencias de la plataforma, de acuerdo con la capacitación de uso de la plataforma.
  - (xxix) El Aliado deberá asumir el costo del parqueadero si el Servicio que realiza lo requiere.
- g. El Aliado acepta que en caso de que el Aliado no cumpla con las condiciones previstas en estos términos y condiciones, o en el evento en que contravenga alguna ley de la República de Colombia, el Proveedor podrá suspender, temporal o de manera permanente, el acceso del Aliado a la Plataforma, sin necesidad de una declaración judicial o de explicación alguna al Aliado.

- h. Los puntos de recolección de Productos (es decir, las tiendas de los clientes del Proveedor), podrán solicitar que los Aliados dejen algún documento de identidad (cédula, carné médico, licencia de conducción, etc.), en dicha tienda, hasta que se finalice el servicio con éxito. Una vez finalizado, el Aliado podrá regresar al punto a recoger su documento de identidad. En caso de que el Aliado no deje su documento de identidad, el cliente podrá abstenerse de realizar el servicio con dicho Aliado.

## **5. Deduciones**

En caso de que la mercancía de los Usuarios objeto del Servicio sufra algún daño, deterioro o pérdida, el Aliado deberá responder por el valor declarado en la Plataforma. Por lo tanto, el Aliado autoriza al Proveedor a descontar de cualquier saldo a favor que tenga con dicho Aliado el valor de la mercancía. En caso de que no exista saldo a favor, el Aliado se obliga a pagar al Proveedor, dentro de los ocho (8) días calendario, el valor declarado.

Igualmente, el Aliado autoriza al Proveedor a realizar los descuentos y deducciones de cualquier saldo a favor que tenga en la Plataforma, por el valor de las herramientas que el Aliado voluntariamente decida adquirir, que se relacionen con los Servicios prestados a los Usuarios.

## **6. Auditorías**

El Proveedor tiene el derecho de adelantar auditorías sobre cada uno de los servicios realizados por los Aliados, para garantizar que se cumplan todas las condiciones de los servicios, incluyendo – más no limitado a – evidencias, marcaciones, GPS prendido, tracking, entrega y recepción de facturas, devolución de datáfonos, entre otros. Durante la auditoría, el Proveedor podrá bloquear temporalmente a los Aliados mientras conduce la investigación, y retener cualquier dispersión a favor de los Aliados.

En caso de que la investigación concluya que alguno o algunos de los servicios prestados por los Aliados no cumplieron con la totalidad de las condiciones de uso de la Plataforma, el Proveedor podrá descontar unilateralmente el valor de los servicios de la cuenta del Aliado.

Adicionalmente, en caso de que se sospeche que hubo fraude en la prestación de servicios, o que se concluya que algún Aliado no está siguiendo las instrucciones de uso de la Plataforma, el Proveedor podrá bloquear permanentemente al Aliado de la Plataforma.

El proceso de auditoría y los descuentos son expresamente aceptados por los Aliados con la creación de su usuario en la Plataforma.

## 7. 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 sean cancelados por el Proveedor, el Cliente o el Aliado, mientras se encuentran en el estado “*en espera*”, no tendrán ningún cobro al Usuario y, por ende, no tendrán ninguna distribución de ingresos a favor del Aliado.
- b. Servicios sin cumplimiento: En caso de que el Aliado no realice el proceso completo de facturación en tienda, o fuere a una tienda diferente a la asignada o, en general incumpliere cualquiera de sus obligaciones bajo estos Términos y Condiciones, no recibirá la distribución de ingresos por dicho servicio.
- c. Servicios Asignados: Las cancelaciones realizadas desde que un servicio fue tomado por un Aliado, y hasta el momento antes de que dicho Aliado haya llegado a la segunda parada, no tendrán ninguna distribución de ingresos a favor del Aliado.
- d. Servicios en Proceso: La cancelación realizada luego de que un Aliado haya llegado a la segunda parada, dará lugar al pago completo del servicio a favor del Aliado, siempre y cuando el Aliado no incurra en ninguna de las actividades descritas en el punto (b) precedente.

El Proveedor se reserva el derecho de hacer auditorías a los servicios prestados para hacer los ajustes necesarios para dar cumplimiento a esta Política de Cancelación. Los Aliados aceptan dicha auditoría y cualquier ajuste requerido por la misma.

## 8. Política de penalizaciones por demoras al primer punto

El Proveedor podrá definir a través de la Plataforma una cantidad de minutos que tendrá el Aliado para llegar al primer punto de recogida, desde que aceptó el Servicio. Dicho tiempo será calculado de manera automática por la Plataforma teniendo en cuenta la distancia a la que se encuentra el Aliado y el tiempo promedio de desplazamiento. La Plataforma le mostrará al Aliado el conteo regresivo para llegar al primer punto. En caso de que el Aliado no llegue al primer punto en el tiempo requerido por la Plataforma, el Servicio será relanzado a la red y el Proveedor podrá cobrar un monto por penalización hasta de COP\$1.500. Si esto sucede repetidamente, el Proveedor podrá limitar su permanencia y uso de la Plataforma.