



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ALIADO **Actualizado el 22 de febrero de 2021**

En cumplimiento con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la “**Ley**”) y la Ley Federal de Protección al Consumidor **MU TEAM MX S.A. DE C.V.** (en lo sucesivo, “**MU TEAM MX**”) con domicilio en Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, proporciona y define los términos y condiciones (en lo sucesivo, los “**Términos y Condiciones**”) a los cuales estará sujeta la relación jurídica existente entre MU TEAM MX y los Aliados, según dicho término se define más adelante.

I. Definiciones

Los términos que aparezcan con la primera letra en mayúscula dentro del presente documento – en plural o singular – tendrán los siguientes significados:

- **Aliado:** Persona física aliada a MU TEAM MX que lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo Encargos/Entregas a Domicilio que hayan sido solicitadas por los Usuarios a través de la Plataforma de MU.
- **Consumidor Final:** Cliente de un Usuario (Institucional), que recibirá determinados Productos por conducto de un Aliado.
- **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- **Dirección:** Cualquier domicilio o dirección que:
 - a) Señale un Usuario (Persona física) para que el Aliado lleve a cabo un Encargo.
 - b) Señale un Usuario (Institucional) para que el Aliado lleve a cabo una Entrega a Domicilio a un Consumidor Final.
- **Encargo/Entrega a Domicilio:** Los servicios de envío, entrega a domicilio, encargos, favores personales, mensajería y/o transporte que solicita el Usuario mediante la Plataforma de MU y que son prestados al Usuario por el Aliado por cuenta y riesgo propio. En algunas instancias de los presentes Términos y Condiciones, MU TEAM



MX hará distinciones entre Encargos/Entregas a Domicilio con fines de claridad, que podrán ser:

- a) **Encargos:** Los servicios que puede solicitar un Usuario (Persona física) a un Aliado a través de la Plataforma de MU, consistentes en encargos específicos, mensajería, envíos, entregas a domicilio, transporte de bienes, etc., que sean solicitados a un Aliado mediante la Plataforma de MU.
- b) **Entregas a Domicilio:** Los servicios que puede solicitar un Usuario (Cliente institucional) a un Aliado a través de la Plataforma de MU, consistentes en encargos específicos, mensajería, envíos, entregas a domicilio, transporte de bienes, etc.

En el presente documento, si no se especifica si se trata de un Encargo o una Entrega a Domicilio, se entenderá que el término Encargo/Entrega a Domicilio comprende a ambos.

- **Gráficas:** Incluye todos los logotipos, botones y otros elementos gráficos en los Servicios de MU TEAM MX, con la excepción de banners de publicidad.
- **Productos:** Pueden ser:
 - a) Bienes y mercancías de consumo que el Usuario (Institucional) desea enviar hasta un Consumidor Final mediante una Entrega a Domicilio, por conducto de un Aliado contactado mediante la Plataforma de MU.
 - b) Objetos, documentos, bienes y mercancías que un Usuario (Persona física) desee enviar a cualquier Dirección mediante un Encargo por conducto de un Aliado contactado mediante la Plataforma de MU.

En el presente documento, el término Productos comprende todos los artículos mencionados previamente.

- **Programación:** Incluye códigos (HTML, JavaScript, etc.) y el código del servidor (Páginas activas del servidor, Bases de Datos, API, SDK, etc.) o cualquier otro que en el futuro utilice en los Servicios de MU TEAM MX.
- **Servicios:** Los Servicios de MU TEAM MX consisten en poner en contacto al Usuario y el Aliado a través de la Plataforma de MU, con la finalidad de que un Usuario solicite Encargos/Entregas a Domicilio a un Aliado.



- **Sucursal:** Establecimiento mercantil, bodega, tienda o sucursal del Usuario (Institucional) donde el Aliado podrá llevar a cabo la recolección de los Productos y de la Terminal, en su caso.
- **Plataforma de MU:** Será la página web, la aplicación móvil de MU TEAM MX, y cualquiera de sus sitios o aplicaciones relacionadas, incluyendo su contenido, texto, gráficas, diseño, programación y servicios aplicables en el contexto. La Plataforma de MU es propiedad del grupo de MU TEAM MX, incluyendo cualquier sociedad controlante, sea nacional o extranjera.
- **Terminal:** Datáfono de propiedad del Usuario (Institucional) que permite al Aliado llevar a cabo la recolección del pago por parte del Consumidor Final, cuando sea necesario.
- **Términos y Condiciones:** Los presentes términos y condiciones, los cuales son publicados por MU TEAM MX y estarán a disposición del Usuario en todo momento a través de la Plataforma de MU. Estos podrán actualizarse de tiempo en tiempo según lo establecido los mismos.
- **Usuarios:** En conjunto, los usuarios - excepto por los Aliados- que accedan a Plataforma de MU y utilicen los Servicios. Son los destinatarios de los presentes Términos y Condiciones.

En algunas instancias de los presentes Términos y Condiciones, MU TEAM MX hará distinciones entre los Usuarios con fines de claridad, que podrán ser:

- a) **Usuario (Institucional):** Persona moral que lleva a cabo la comercialización de diversos Productos, y solicita a través de la Plataforma de MU diversos Encargos/Entregas a Domicilio – específicamente Entregas a Domicilio - hasta un Consumidor Final por conducto de un Aliado.
- b) **Usuario (Persona física):** Usuario que ingresa a la Plataforma de MU y solicita Encargos/Entregas a Domicilio – específicamente Encargos- a un Aliado través de la Plataforma de MU.

En el presente documento, si no se especifica si se trata de un Usuario Institucional o Persona física, se entenderá que el término Usuario comprende a ambos.

II. Aceptación de los Términos



El presente documento establece los Términos y Condiciones bajo los cuales los Aliados accederán al Plataforma de MU con la finalidad de utilizar los Servicios de MU TEAM MX. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce que en la Plataforma de MU se podrán utilizar términos o definiciones diferentes de los utilizados en los presentes Términos y Condiciones para referirse a cualquier aspecto de los Servicios que sea descrito en el presente documento.

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

En términos de lo dispuesto por el Código de Comercio en los artículos 80, 89, 90 bis, 91 y 95, tratándose de contratación electrónica de servicios, ésta se perfeccionará desde que MU TEAM MX reciba la aceptación de los presentes Términos y Condiciones por cualquier medio o de forma tácita, ya que, al utilizar los Servicios, usted acepta obligarse bajo estos Términos y Condiciones de manera plena e incondicional.

III. Descripción de los Servicios

A través de la Plataforma de MU, MU TEAM MX facilita el contacto entre los Usuarios y los Aliados, con la finalidad de que un Aliado lleve a cabo el Encargo/Entrega a Domicilio que indique el Usuario.

A continuación, se detallarán dos procedimientos para que el Aliado acepte y lleve a cabo Encargos/Entregas a Domicilio a través de los Servicios. Dichos procedimientos están sujetos a cambios por MU TEAM MX sin la necesidad de notificar o avisar al Aliado.

a) Entrega a Domicilio, solicitado por Usuario (Institucional)

El procedimiento que deberá seguir el Aliado en el Plataforma de MU para aceptar a un Encargo/Entrega a Domicilio se describe a continuación:

1. El Aliado interesado en ofrecer sus servicios a través de la Plataforma de MU deberá contactar a MU TEAM MX y enviar los documentos que este solicite para la verificación de la idoneidad del Aliado. Igualmente, el Aliado deberá presentarse a una capacitación sobre el uso de la Plataforma de MU.



2. El Aliado creará una cuenta ingresando toda la información y datos que solicite la Plataforma de MU. Posteriormente, ingresará su usuario y contraseña para acceder a su perfil en la Plataforma de MU.
3. El Aliado revisará los detalles y modalidades de una solicitud de Encargo/Entrega a Domicilio para revisar las condiciones específicas del servicio. El Aliado podrá libremente aceptar y llevar a cabo dicho Encargo/Entrega a Domicilio.
4. Como contraprestación por el Encargo/Entrega a Domicilio, el Aliado tendrá el derecho de percibir una tarifa especificada en la Plataforma de MU al momento de aceptar dicho Encargo/Entrega a Domicilio.
5. El Aliado acepta que en ocasiones el pago de dicha tarifa podrá ser recolectado por MU TEAM MX, a su nombre, para posteriormente ser distribuido al Aliado. Igualmente, el pago podrá ser recolectado por el Aliado, cuando el servicio se especifica en efectivo.
6. Una vez el Aliado acepte el Encargo/Entrega a Domicilio, deberá dirigirse al punto indicado en la Plataforma MU para recibir el Producto o hacer el encargo. El Aliado deberá esperar un tiempo máximo de 15 minutos para recibir los Productos e iniciar el recorrido al punto de entrega señalado por el Usuario.
7. En caso de que el Encargo/Entrega a Domicilio se pague con tarjeta de crédito o débito, el Aliado deberá recoger en el punto del Usuario un Terminal para recibir el pago en tarjeta. Una vez finalice el servicio, deberá devolver el Terminal al punto de recogida.
8. El Aliado deberá seguir las recomendaciones impartidas por MU TEAM MX en las capacitaciones, al igual que dar cumplimiento a todos los hitos relevantes de la Plataforma MU.

b) Consideraciones generales

El Aliado acepta y entiende que los Servicios de MU TEAM MX pueden incluir ciertas comunicaciones de MU TEAM MX, como mensajes administrativos y anuncios de servicio, estas comunicaciones son consideradas como parte del servicio de MU TEAM MX y el Aliado no puede excluir la recepción de dichas comunicaciones.

Por su parte, todo tipo de promociones, ofertas, modificación de tarifas, descuentos, cupones, eventos, entre otros, que sean promocionados a través del Plataforma de MU o directamente por MU TEAM MX para la prestación de los Servicios, se registrarán bajo sus



propias características, modalidades y vigencia bajo los términos comunicados directamente al Aliado.

c) Información del Aliado

Se informa al Aliado que la Ley establece que el consentimiento del Titular sobre el tratamiento de los Datos Personales se entiende como tácito cuando habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad, no manifieste oposición alguna. El Aviso de Privacidad correspondiente se pone a disposición del titular de los datos personales, a través de nuestra Plataforma de MU.

MU TEAM MX se reserva el derecho al uso de la información recolectada en el registro a la Plataforma de MU y la información generada o derivada del uso de la Plataforma de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad.

Todos los Datos Personales serán administrados de conformidad con los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad y proporcionalidad contenidos en la Ley. MU TEAM MX se deslinda de cualquier responsabilidad presente o futura, que surja del uso no convenido de los Datos Personales que le hayan sido transferidos a los Aliados.

MU TEAM MX no utiliza la información de los Aliados para ninguna otra finalidad distinta a lo dispuesto en su Aviso de Privacidad, que se pone a disposición del titular de forma directa a través de la Plataforma de MU.

Para asegurar la seguridad de la información de los Aliados, MU TEAM MX resguarda y valida la información lo que permite un flujo seguro de información. La Plataforma de MU podrá hacer uso de cookies y *web beacons*, tal y como se describe más adelante.

En caso de que el tratamiento de los datos personales sea limitado, modificado o cuestionado en términos del Aviso de Privacidad, MU TEAM MX podrá suspender de inmediato y sin responsabilidad alguna el uso de dicha cuenta para fines de identificación y no tendrá obligación alguna de restaurar su uso en tanto no se dé solución a las cuestiones antes mencionadas

d) Reglas de uso de la Plataforma de MU

El Aliado debe usar los Servicios de MU TEAM MX con intenciones legítimas y de acuerdo con las indicaciones de uso dictadas por MU TEAM MX en los presentes Términos y Condiciones y demás comunicaciones, así como por la Ley y leyes aplicables, de las



cuales MU TEAM MX se reserva a interpretar el uso aceptable de los Servicios de MU TEAM MX.

Asimismo, al usar los Servicios, el Aliado deberá apegarse estrictamente a las limitaciones, obligaciones y especificaciones que se deriven de los contratos celebrados con MU TEAM MX y todo acuerdo celebrado a través de la Plataforma de MU.

Si se determina que existe un incumplimiento de cualquiera de estos Términos y Condiciones, el Aliado no podrá acceder a los Servicios de manera irrevocable.

Los Servicios de MU TEAM MX sólo están disponibles para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar. Por lo tanto, aquellos que no cumplan con esta condición deberán abstenerse de suministrar información personal para ser incluida en las bases de datos de MU TEAM MX y/o acceder a los Servicios de MU TEAM MX. MU TEAM MX no será responsable en ninguna circunstancia de custodiar o tratar esta información.

El Aliado declara y garantiza, bajo protesta de decir verdad, que es mayor de edad y que cuenta con la capacidad jurídica necesaria para realizar las actividades que se contienen en el Plataforma de MU, así como que toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione en relación con cualquier actividad que se promueva en el Plataforma de MU, es verdadera, completa y correcta, quedando, por ende, obligada a responder a MU TEAM MX por cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción que dicha omisión o falsedad le provoque.

Además de las obligaciones y derechos aquí establecidos para todos los Usuarios y de las especificaciones contractuales que apliquen, hemos definido los lineamientos a los cuales deberán sujetarse los Aliados en todo momento, así como alcance del uso de la Plataforma de MU para los Aliados:

i. Propósito de uso de los Servicios

El Aliado se obliga a utilizar la Plataforma de MU únicamente con propósitos y fines permitidos por la ley y de conformidad con las buenas costumbres. Por lo tanto, el Aliado no aceptará ningún Encargo/Entrega a Domicilio a través de la Plataforma de MU para causar incomodidad o inconveniencia a terceros. Asimismo, está prohibido utilizar la Plataforma de MU para impedir, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento del sistema de MU TEAM MX.

El Aliado no utilizará la Plataforma de MU con el propósito de aceptar el envío, mensajería, transporte o entrega a domicilio de objetos ilegales, de aquellos objetos cuya



circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y/o legalidad.

El Aliado deberá mantener indemne e indemnizar a MU TEAM MX por cualquier pérdida, daño, investigación, demanda, reclamación, litigio, o cualquier proceso judicial o extrajudicial en el que se vea involucrado MU TEAM MX por la violación por parte del Aliado de la presente cláusula y los presentes Términos y Condiciones.

ii. Vínculo del Aliado y MU TEAM MX

El Aliado reconoce y acepta que no es un agente, representante ni empleado del MU TEAM MX, ni existe una relación de subordinación o dependencia económica con MU TEAM MX. 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 MU TEAM MX.

MU TEAM MX 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 MU TEAM MX 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.

En ninguna circunstancia se entenderá que el Aliado es un subordinado o empleado del MU TEAM MX y, en consecuencia, en ninguna circunstancia el MU TEAM MX 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 MU TEAM MX 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 MU TEAM MX y se obliga a reembolsarle de manera inmediata cualquier suma que el MU TEAM MX sea obligado a pagar por cualquier autoridad administrativa o judicial con base en dichas reclamaciones o demandas.

Sin perjuicio de lo anterior, MU TEAM MX 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.

iii. Tarifas



Como contraprestación por los servicios de Encargo/Entrega a Domicilio prestados, el Usuario deberá pagar al Aliado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Encargo/Entrega a Domicilio. Por lo tanto, el Aliado otorga un mandato para que MU TEAM MX, 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 MU TEAM MX por cuenta y en nombre del Aliado será hecha, el primer y/o tercer martes de cada mes - una vez haya sido solicitada por el Aliado - a través del depósito en la cuenta de ahorros del Aliado, o a través del uso de la aplicación Hey Banco, a elección de MU TEAM MX. El valor de la transferencia se especificará al momento de la solicitud de los Encargo/Entrega a Domicilio

MU TEAM MX 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 MU TEAM MX, de los comprobantes de pago de las cotizaciones al sistema general de seguridad social. Igualmente, MU TEAM MX 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.

iv. Responsabilidad

MU TEAM MX, en su calidad de intermediario, no es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los servicios de Encargo/Entrega a domicilio prestados por los Aliados, en la medida en que estos no son sus subordinados. En consecuencia, no se hace responsable por ningún acontecimiento o inconveniente que se presente en la ejecución de cualquier Encargo/Entrega a Domicilio. Sin perjuicio de lo anterior, MU TEAM MX sí responderá por cualquier actuación u omisión de sus empleados durante el soporte que le otorga al Aliado en la prestación de los Servicios.

v. Derechos del Aliado

Los Aliados que soliciten Encargos/Entregas a Domicilio a través de la Plataforma de MU tendrán los siguientes derechos:

- a. Ingresar y utilizar la Plataforma de MU para aceptar solicitudes de Encargos/Entregas a Domicilio, llevarlos a cabo y ponerse en contacto con los Usuarios.



- b. Que se le respete y pague las tarifas determinadas en la Plataforma de MU, de conformidad con los parámetros y ajustes que se prevean al momento de solicitar Encargos/Entregas a Domicilio.
- c. Obtener soporte por parte del equipo de MU TEAM MX para la entrega del Pedido.

vi. Obligaciones del Aliado

- a. Respetar la propiedad intelectual e industrial de MU TEAM MX, por lo que el Aliado no tiene derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la Plataforma de MU, las marcas, enseññas, slogans comerciales, o herramientas de servicio de MU TEAM MX.
- b. No modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de MU TEAM MX.
- c. No hacer links o espejos de los servicios de MU TEAM MX, o permitir el acceso a los Servicios de la Plataforma de MU a favor de terceros.
- d. Abstenerse de hacer proceso de ingeniería inversa, es decir, desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos.
- e. Prestar los Encargos/Entregas a Domicilio de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:
 - (i) Si el Aliado está disponible en la Plataforma de MU, puede tomar los Encargos/Entregas a Domicilio ofertados que le correspondan. En caso de no hacerlo su calificación se podrá ver afectada y MU TEAM MX podrá convocarlo a una nueva capacitación. Si esto sucede repetidamente, MU TEAM MX podrá limitar su permanencia y uso de la Plataforma de MU.
 - (ii) El Aliado se obliga a tener y mantener una base en efectivo de MXN\$600 en todo momento que se encuentre activo en la Plataforma de MU.



- (iii) El Aliado se obliga a tener una presentación personal adecuada (limpieza y aseo general, manos limpias, etc.).
- (iv) El Aliado se obliga a contar con todas las herramientas necesarias para prestar los Encargo/Entrega a Domicilio, tales como, celular, manos libres, maleta y/o caja de domicilios, cargador, 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 Encargos/Entregas a Domicilio podrán exigir herramientas adicionales.
- (v) El Aliado deberá contar con un Seguro Obligatorio De Responsabilidad Civil Vehicular por cada vehículo motorizado, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), celular Android o iPhone, plan de datos, fotocopia de la cédula, cargador o pila de repuesto, licencia para conducir (en caso de ser necesario) fotocopia de este, documento y factura que acredite la titularidad del vehículo, verificación vehicular vigente, placa del vehículo, seguro de gastos médicos personal, y una imagen de un recibo de servicios públicos donde se verifique la información del Aliado (nombre, dirección de residencia, etc.).

En caso de no contar con estas herramientas y/o documentos, no estará autorizado para acceder a la Plataforma de MU y tomar Encargos/Entrega a Domicilio.

- (vi) Si al Aliado se le extravían, deterioran o cambia alguno de los documentos nombrados en el punto anterior, deberá reportarlo a MU TEAM MX, a más tardar dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la ocurrencia del hecho y deberá llevar los documentos de soporte a las oficinas de MU TEAM MX de su ciudad.
- (vii) El Aliado debe utilizar exclusivamente el vehículo informado a MU TEAM MX para prestar los Encargos/Entrega a Domicilio.
- (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) Encargos/Entrega a Domicilio al mes. De no hacerlo, MU TEAM MX podrá convocarlo a una



nueva capacitación para garantizar su conocimiento de la Plataforma de MU y su uso adecuado.

- (x) Una vez el Aliado se visualiza como disponible en la Plataforma, deberá cumplir los tiempos y los estándares que apliquen a cada Encargos/Entrega a Domicilio.
- (xi) El Aliado ante cualquier eventualidad que no permita cumplir con los Encargos/Entrega a Domicilio en los tiempos establecidos, deberá comunicarse con MU TEAM MX 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 de MU.
- (xii) El Aliado se obliga a presentar la documentación que le sea solicitada en los plazos indicados como parte de su actualización dentro de la prestación de sus servicios. Igualmente, en caso de que el MU TEAM MX le solicite documentación adicional, tendrá ocho (8) días hábiles para presentarla a la dirección indicada.
- (xiii) En caso de que el Aliado pierda el pase o alguno de los documentos exigidos por las leyes aplicables para poder conducir el vehículo registrado en la Plataforma de MU, deberá reportarlo al MU TEAM MX y abstenerse de hacer uso de la Plataforma de MU.
- (xiv) El Aliado deberá tener el GPS activo mientras esté disponible para tomar Encargos/Entregas a Domicilio y durante los mismos.
- (xv) El Aliado se obliga a realizar Encargos/Entregas a Domicilio de una manera adecuada y cuidadosa. En caso de daño, deterioro o pérdida de la mercancía objeto del Encargo/Entrega a Domicilio, será penalizado por el MU TEAM MX y deberá asumir el valor declarado de la mercancía. El Aliado autoriza al MU TEAM MX a descontar de cualquier saldo a favor que tenga, un 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 sólo podrá revisar la mercancía con la autorización previa del MU TEAM MX. En caso de sospecha de ser una mercancía ilícita o



riesgosa, deberá comunicarlo al MU TEAM MX para obtener dicha autorización.

- (xvii) El Aliado no deberá seguir instrucciones por parte del Usuario o cualquier destinatario de un Encargo/Entrega a Domicilio, si no están estipuladas por medio de la Plataforma de MU, o si no son parte de las instrucciones para entrega de mensajería.
- (xviii) Si el Aliado toma un servicio de domicilios utilizando una herramienta del Usuario (incluyendo más no limitado a una maleta o Terminal), este deberá retornar al punto de venta y hacer entrega de esta, asumiendo 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 estas, valor que podrá ser descontado por el MU TEAM MX de cualquier saldo a favor que tenga el Aliado en la Plataforma.
- (xix) El Aliado se obliga a guardar reserva de la información, documentos, o cualquier otro dato al que tenga acceso tanto del MU TEAM MX, del Usuario o del Consumidor Final del Encargo/Entrega a Domicilio.
- (xx) El Aliado se obliga a contestar su celular de contacto en todo momento mientras se encuentra prestando Encargos/Entregas a Domicilio a través de la Plataforma de MU.
- (xxi) Desde el momento en que el Aliado acepta tomar un Encargo/Entrega a Domicilio, se obliga a no ocuparse realizando otros servicios o actividades personales o de terceros.
- (xxii) El Aliado deberá contar con las herramientas necesarias y cumplir con los procesos establecidos para realizar retiros y recargas de la Plataforma.
- (xxiii) Cuando el Aliado reciba dinero en efectivo y esto implique volver donde el Usuario si el Encargo/Entrega a Domicilio no está programado como ida y vuelta, el Aliado no debe aceptar el compromiso.
- (xxiv) El Aliado se obliga a recibir los Productos en buen estado. En caso contrario, el Aliado no deberá aceptar la mercancía y deberá



comunicarlo al MU TEAM MX. En caso de aceptar los Productos en otro estado, se hará responsable de la misma.

- (xxv) El Aliado deberá revisar con el destinatario final del Encargo/Entrega a Domicilio que la mercancía que se le entrega efectivamente fue la solicitada. En caso de no serlo, deberá comunicarse de inmediato con el MU TEAM MX.
 - (xxvi) El Aliado no deberá estar bajo el efecto de sustancias psicoactivas ni alcohólicas durante un Encargo/Entrega a Domicilio.
 - (xxvii) El Aliado deberá asumir el costo del parquímetro o estacionamiento correspondiente si el Encargo/Entrega a Domicilio que realiza lo requiere.
- f. 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 los Estados Unidos Mexicanos, MU TEAM MX 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.

vii. Política de relanzamiento

MU TEAM MX podrá definir a través de la Plataforma una cantidad de minutos que tendrá el Aliado para llegar el primer punto de recogida, desde que aceptó el Encargo/Entrega. 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 MU TEAM MX podrá cobrar un monto por penalización de MXN\$20, más IVA. Si esto sucede repetidamente, MU TEAM MX podrá limitar su permanencia y uso de la Plataforma.

viii. Política de tiempos de espera

Los Aliados esperarán hasta 20 minutos en cualquiera de las Direcciones o domicilios señaladas para el Encargo/Entrega a Domicilio. Pasados los 20 minutos de espera en cualquiera de las Direcciones, el sobre costo por el tiempo adicional deberá ser cubierto por el Usuario según la tarifa vigente que refleje Plataforma de MU o que sea comunicada



al Usuario. Esta política aplica para todas las modalidades de Encargo/Entrega a Domicilio.

ix. Peso, dimensiones y precauciones

Para el Encargo/Entrega a Domicilio de Envíos y Entregas a Domicilios, los Productos de los Usuarios no podrán superar los 50 cm de alto, largo y ancho. Asimismo, el peso del producto no podrá exceder 50 kg.

Adicionalmente el Usuario debe garantizar que los Productos de su Encargo/Entrega a Domicilio estén empacados de manera óptima de tal forma que no sea susceptible a daños en un recorrido normal en bicicleta, moto, o cualquier otro vehículo idóneo.

Por lo tanto, el Aliado se abstendrá de recibir Productos que no cumplan con las condiciones previstas en esta sección.

x. Política de revisión del valor del Encargo/Entrega a Domicilio:

Los Aliados tendrán un periodo de hasta 48 horas a partir de la solicitud de un Encargo/Entrega a Domicilio para presentar a MU TEAM MX cualquier solicitud o reclamación referente a: (i) pérdidas, (ii) daños totales o parciales de los Productos con relación a un Encargo/Entrega a Domicilio solicitado a través de la Plataforma de MU, y/o (iii) Encargos/Entregas a Domicilio ejecutados de manera deficiente (en lo sucesivo, el “Reporte”).

En caso de que ante algún Reporte no haya sido posible contactar al Aliado que solicitó el Encargo/Entrega, MU TEAM MX enviará por correo electrónico al correo registrado del Aliado la información pertinente sobre el Reporte. El Aliado tendrá 2 días hábiles para responder frente a dicho Reporte. En caso de no recibir respuesta en ese término, se entenderá que se aceptó la resolución Reporte y que el Aliado desiste de cualquier reclamación posterior.

xi. No garantías adicionales

El Aliado acepta que MU TEAM MX no da ninguna declaración y/o garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estos Términos y Condiciones. El Aliado acepta que todo riesgo derivado del uso de la Plataforma de MU y de los servicios de los Aliados será únicamente suyo y/o del Aliado, de conformidad con los Términos y Condiciones.



xii. Limitación de responsabilidad

MU TEAM MX 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 de MU, o (ii) cualquier Encargo/Entrega a Domicilio en manos de un Aliado. MU TEAM MX en ningún caso será responsable por cualquier pérdida o daño en un monto que exceda el valor del Encargo/Entrega a Domicilio indicado por la Plataforma de MU.

xiii. Deducciones

En caso de que los Productos de los Usuarios objeto del Encargo/Entrega a domicilio sufran algún daño, deterioro o pérdida, el Aliado deberá responder por el valor declarado en la Plataforma de MU. Por lo tanto, el Aliado autoriza a MU TEAM MX 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 a MU TEAM MX, dentro de los ocho (8) días calendario, el valor declarado.

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

e) Confidencialidad

El Aliado reconoce expresamente la trascendencia de la confidencialidad para MU TEAM MX, por lo cual se compromete a no divulgar, copiar o retener por ningún motivo y en ninguna circunstancia cualquier elemento, o resultado derivado de la prestación de los Servicios, por lo que dicha información es de carácter estrictamente confidencial.

A su vez, MU TEAM MX brindará seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el Aliado e informará las características generales de los Servicios, en el entendido de que garantizará la protección y confidencialidad de la información personal del Aliado y de cualquier transacción que se realice a través del Plataforma de MU, salvo por obligaciones de ley u oficio de autoridad competente requiriendo la misma.

f) Derechos de Propiedad Intelectual



La marca y logotipo de MU TEAM MX, la Plataforma de MU, patentes, avisos comerciales o derechos de autor relacionados a los Servicios de MU TEAM MX son propiedad exclusiva de MU TEAM MX y se encuentran protegidos por los tratados internacionales y las leyes mexicanas en materia de propiedad industrial y derechos de autor.

Asimismo, el Aliado deberá respetar y no utilizar la propiedad intelectual de MU TEAM MX, esto incluye tanto la totalidad del software, como sus partes, así como la marca, el nombre, el logo, y/o cualquiera de sus componentes.

Está prohibida la copia y/o distribución total o parcial del software que es de titularidad de MU TEAM MX, inclusive si el fin de dicha copia es una actividad sin lucro económico. El software de MU TEAM MX es para uso propio y en consecuencia es intransferible a cualquier título y bajo cualquier modalidad.

El Aliado sólo podrá imprimir y/o copiar la información contenida o publicada en la Plataforma de MU exclusivamente para uso personal, por lo que queda terminantemente prohibido el uso comercial de dicha información. En caso de ser persona moral se sujetará a lo dispuesto por el artículo 148, fracción IV de la Ley Federal del Derecho de Autor. La reproducción, modificación, reimpresión, publicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o por otro medio, parcial o total, de cualquier información o contenido que aparezca en Servicios de MU TEAM MX, para cualquier uso distinto al personal le está expresamente prohibido al Aliado.

Por otra parte, el Aliado asume en este acto la obligación de notificar a MU TEAM MX por cualquier medio sobre cualquier uso o violación de parte de terceros de las marcas o cualesquiera otros derechos de propiedad industrial de MU TEAM MX, tan pronto como el Aliado tenga conocimiento de dichas violaciones o usos indebidos. Es obligación del Aliado mantener su nombre de Aliado y su contraseña secreta y deberá responder por el mal uso que cualquier tercero le pueda dar a Plataforma de MU.

g) Reglas de seguridad

Los Aliados tienen prohibido violar o atentar contra la seguridad de los Servicios, incluyendo, sin limitación:

- Atentar, explorar o probar la vulnerabilidad del sistema o de la red o tratar de traspasar la seguridad o las medidas de autenticación sin autorización previa;



- Atentar e interferir con el servicio, datos o información de cualquier otro Aliado, servidor o red, (host, network) a través del envío de un virus al Plataforma de MU, u otros actos como sobrecarga (overloading, flooding);

La violación a estas disposiciones puede resultar en responsabilidad civil o penal, sin perjuicio de que MU TEAM MX investigue, coadyuve y coopere con las autoridades jurisdiccionales en los casos que puedan presentar dichas violaciones y en los procesos legales en contra de los Aliados que estén implicados en esas violaciones

h) Exclusión de garantías de uso

Debido a la intervención de terceros, MU TEAM MX no garantiza que la aplicación y sus servidores estén libres de fallas que puedan impedir el uso de los Servicios, así como estar libre de virus informáticos u otros mecanismos que puedan afectar o generar cualquier tipo de daño el equipo de los Aliados.

MU TEAM MX se reserva el derecho de dar oportuno mantenimiento a su servicio. No obstante, MU TEAM MX realizará todas las acciones razonablemente posibles para solucionar dichos problemas.

i) Cookies

La Plataforma de MU podrá utilizar cookies propias y de terceros con la finalidad de: (i) optimizar los servicios ofrecidos para los Aliados, (ii) ofrecer una mejor experiencia de navegación al Aliado, y (iii) brindarle información de todo tipo al Aliado 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 registrado haga uso de un determinado espacio web, permitiendo identificar al Aliado 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 Plataforma de MU con el fin de realizar el seguimiento al Aliado 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, 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 productos y/o servicios en espacios previamente definidos por el Aliado 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 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 acepta que Plataforma de MU utilice “cookies” para recolectar información sobre su interacción en Plataforma de MU. En todo caso, el Aliado puede escoger visitar Plataforma de MU sin “cookies”, para lo cual puede 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 acepta que no podrá beneficiarse de muchas de las funciones de la Plataforma de MU, y acepta que el uso de la Plataforma de MU puede verse impactado.

j) Ligas a otros sitios

Los Servicios de MU TEAM MX pueden contener ligas a páginas web administradas por terceros, y sus contenidos no son avalados por MU TEAM MX, por lo que se exime de cualquier responsabilidad por el contenido de esos sitios o por la exactitud de información. Si el Aliado decide acceder a esos sitios es su responsabilidad.

k) Infracciones

Se considera infracción:

- A todo el mal uso de los Servicios prestados, así como a aceptar o llevar a cabo un Encargo/Entrega a Domicilio de todo material que a exclusivo juicio de MU TEAM MX pueda resultar abusivo, difamatorio, obsceno, fraudulento, artificioso o engañoso;
- Violaciones a derechos de propiedad intelectual e industrial, derechos de autor o derechos de propiedad de MU TEAM MX que se infrinjan como consecuencia de



la prestación de servicios por sí o por terceros a través del portal o nuestra aplicación.

- Robo o suplantación de identidad sin perjuicio de la responsabilidad penal que esto genere.

MU TEAM MX se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a los Servicios, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos Aliados que incumplan estos Términos y Condiciones, siempre y cuando no haya alguna obligación vigente entre MU TEAM MX y el Aliado. En dicho caso, se tomarán las medidas correspondientes para garantizar el cumplimiento de los Términos y Condiciones.

I) Licencia de Uso

MU TEAM MX otorga un acuerdo de responsabilidad limitada, terminable y con derechos de no exclusividad para acceder y usar el Plataforma de MU para el uso personal de los Aliados, y que estos brinden la información necesaria para la elaboración del Contrato de Licencia que rige la relación particular del uso del Plataforma de MU. Esto autoriza a usted a acceder a su cuenta y a navegar en el Plataforma de MU siempre que se respeten y cumplan los Términos y Condiciones en su totalidad, así como las especificaciones mencionadas en el contrato que, en su caso, celebrará MU TEAM MX con el Aliado.

Los Aliados aceptan que no podrán utilizar el Plataforma de MU para cualquier otro propósito o finalidad diferente a la prevista expresamente en los presentes Términos y en el contrato que para dicho efecto celebren con MU TEAM MX.

El acceso de los Aliados que violen dichas reglas de la Plataforma de MU podrá ser suspendido o cancelado a discreción exclusiva de MU TEAM MX, el cual se reserva el derecho de cambiar estas reglas en cualquier tiempo.

El acceso al contenido del Plataforma de MU puede no estar regulado en ciertos países. Si usted tiene acceso al contenido del Plataforma de MU desde fuera de la República Mexicana, lo hace bajo su propio riesgo y será responsable por el cumplimiento de las leyes aplicables dentro de su jurisdicción. El Aliado se obliga en todo momento a utilizar el Plataforma de MU y los Servicios de conformidad con las leyes aplicables y estos Términos.

MU TEAM MX se excluye de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los servicios ofrecidos por terceros, a través del Plataforma de MU TEAM MX.



m) Modificaciones

MU TEAM MX podrá revisar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y actualizar su contenido. Cualquier uso de los Servicios se considerará como aceptación del Aliado de los Términos y Condiciones aquí mostrados, por lo que deberá revisar estos Términos y Condiciones periódicamente para consultar su versión más reciente. Si en cualquier momento usted encuentra los términos inaceptables, usted puede optar por prescindir del uso de los Servicios de MU TEAM MX.

n) 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 a MU TEAM MX para:

- i) Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier central del riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de México 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.
- ii) Reportar a cualquier central de riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de México 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.
- iii) Suministrar a cualquier central del riesgos o base de datos, tales como central de información de entidades financieras de México 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.

o) Regulación

Usted acepta y entiende que MU TEAM MX no envía los Productos por sus propios medios, y no existe relación laboral entre los Aliados y MU TEAM MX. Por su parte, el



contenido del Plataforma de MU no es ni pretende ser un servicio de transporte de carga, pasajeros, turismo, arrastre, salvamento o cualquier otro servicio auxiliar en términos de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal por lo que MU TEAM MX no se lleva a cabo ninguna actividad regulada. Usted acepta y entiende que MU TEAM MX no se pronuncia por la bondad de terceros, servicios contratados, operaciones y ningún tipo de clausulado más allá de las instrucciones encomendadas por los Usuarios.

p) Jurisdicción y controversias.

Usted acepta defender, indemnizar y declarar exenta de responsabilidad a MU TEAM MX y sus agentes asociados, sus funcionarios, directores, empleados y agentes, frente a cualquier reclamación, acción judicial o demanda, incluido sin limitaciones los daños, costos legales y contables derivados o resultantes de cualquier controversia en conexión con su uso de los Servicios de MU TEAM MX. Los presentes Términos y Condiciones estarán sujetos y serán interpretados de acuerdo con la legislación aplicable y ante los Tribunales de la Ciudad de México.

q) Contacto

Cualquier inquietud o comentario sobre estos Términos y Condiciones se podrá adelantar a través de la Plataforma MU, por los canales de Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR).

Por su parte, el número de atención de la Procuraduría Federal del Consumidor es el siguiente: 01 800 468 8722

HE LEÍDO Y ACEPTO LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.