

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las presentes Condiciones de uso ("**Condiciones**") regulan el acceso o uso que usted haga, como persona, de la aplicación móvil, página web, contenido y servicios (los "**Servicios**") puestos a disposición por EIYA, S. de R.L. de C.V., con domicilio social en la Ciudad de México ("**EIYA**").

Mediante su acceso y uso de los Servicios, usted acuerda vincularse legalmente por estas Condiciones, que establecen una relación contractual entre usted y EIYA. Si usted no acepta estas Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. EIYA podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

EIYA podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de EIYA de dichas Condiciones actualizadas en su página web: eiya.mx. Su acceso o uso continuo de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los Servicios es conforme se dispone en la política de privacidad de EIYA, disponible en su página web: eiya.mx (el "**Sitio Web**").

1. Utilización de características interactivas en este sitio

Para su conveniencia, EIYA podrá ofrecer características interactivas en su Sitio Web y/o aplicación móvil ("**App**"), tal como acceso a comentarios de rastreo y de usuario. Usted está autorizado a utilizar estas características solamente confines específicos y con ningún otro fin.

2. Declinación de Responsabilidad

En la medida de lo permitido por ley, en ningún caso podrá EIYA ni sus afiliadas, licenciatarias o terceros mencionados en el Sitio Web y/o App de EIYA ser responsables por cualquier daño incidental, indirecto, ejemplar, punitivo o consecuencial, pérdida de ganancias o daños resultantes de pérdida de información o interrupción del Servicio a consecuencia del uso o la incapacidad de utilizar el Sitio Web y/o App de EIYA y cualquier sistema, servicio, contenido o información ya sea en garantía, contrato, agravio, ofensa, o cualquier otra teoría legal, aún en el caso de que EIYA haya sido asesorado sobre la posibilidad de tal daño.

3. Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los contenidos que se muestran en el Sitio Web y/o App y en especial, diseños, textos, gráficos, logos, iconos, botones, software, nombres comerciales, marcas, dibujos industriales o cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y comercial están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de EIYA o de terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en el Sitio Web y/o App.

En ningún caso se entenderá que se concede licencia alguna o se efectúa renuncia, transmisión, cesión total o parcial de dichos derechos ni se confiere ningún derecho ni expectativa de derecho, y en especial, de alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre dichos contenidos sin la previa autorización expresa de EIYA o de los titulares correspondientes.

No se podrá establecer ningún vínculo al Sitio Web y/o App desde cualquier otra web sin el previo y expreso consentimiento de EIYA.

4. Obligaciones del Usuario

Con carácter general, Usted, se obliga al cumplimiento de las presentes Condiciones, así como cumplir las especiales advertencias o instrucciones, y obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del Servicio del que disfruta, absteniéndose de utilizar el Sitio Web y/o App de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo, los bienes o derechos de EIYA, sus clientes, proveedores, el resto de usuarios o en general de cualquier tercero.

Concretamente, y sin que ello implique restricción alguna a la obligación asumida por Usted, con carácter general de conformidad con el apartado anterior, Usted en su carácter de usuario del Sitio Web y/o App se obliga y/o en la prestación de los servicios (el "**Usuario**") a:

(i) En el caso de registrarse, se obliga a proporcionar verazmente los datos proporcionados y a mantenerlos actualizados;

(ii) No introducir, almacenar o difundir en o desde el Sitio Web y/o App, cualquier información o material que fuera difamatorio, injurioso, obsceno, amenazador, xenófobo, incite a la violencia a la discriminación por razón de raza, sexo, ideología, religión o que de cualquier forma atente contra la moral, el orden público, los derechos fundamentales, las libertas públicas, el honor, la intimidad o la imagen de terceros y en general la normativa vigente;

(iii) No introducir, almacenar o difundir mediante el Sitio Web y/o App ningún programa de ordenador, datos, virus, código, equipo de hardware o de telecomunicaciones o cualquier otro instrumento o dispositivo electrónico o físico que sea susceptible de causar daños al Sitio Web y/o App, en cualquiera de los Servicios, o en cualquiera de los equipos, sistemas o redes de EIYA, de cualquier Usuario, de los proveedores o clientes de EIYA o en general de cualquier tercero, o que de cualquier otra forma sea capaz de causarles cualquier tipo de alteración o impedir el normal funcionamiento de los mismos;

(iv) A custodiar adecuadamente el "Nombre de Usuario" y la "Contraseña" que le sea facilitada por EIYA a los Usuarios, como elementos identificadores y habilitadores para el acceso a los distintos Servicios ofertados en el Sitio Web y/o App, comprometiéndose a no ceder su uso ni a permitir el acceso a ellos de terceros, asumiendo la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de un uso indebido de los mismos. Igualmente el Usuario se compromete a comunicar a EIYA, con la mayor rapidez, su pérdida o robo así como cualquier riesgo de acceso al "Nombre de Usuario" y/o la "Contraseña" por un tercero;

(v) No realizar actividades publicitarias, promocionales o de explotación comercial a través del Sitio Web y/o App, no utilizando los contenidos y en particular la información obtenida a través del Sitio Web y/o App para remitir publicidad, enviar mensajes con fines de venta directa o con cualquier otro fin comercial, ni para recoger o almacenar datos personales de terceros;

(vi) No utilizar identidades falsas, ni suplantar la identidad de otros en la utilización del Sitio Web y/o App o en la utilización de cualquiera de los Servicios del Sitio Web y/o App, incluyendo la utilización en su caso de contraseñas o claves de acceso de terceros o de cualquier otra forma;

(vii) No destruir, alterar, utilizar para su uso, inutilizar o dañar los datos, informaciones, programas o documentos electrónicos de EIYA, sus proveedores, clientes o terceros;

(viii) No introducir, almacenar o difundir mediante el Sitio Web y/o App cualquier contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual, industrial o secretos empresariales de terceros, ni en general ningún contenido del cual no ostentara, de conformidad con la ley, el derecho a ponerlo a disposición de tercero.

5. Acceso a los Servicios

Los Servicios ofertados en el Sitio Web y/o App, se registrarán tanto por lo establecido en las presentes Condiciones como, especialmente, por lo previsto en las condiciones e instrucciones fijadas para cada uno de dichos Servicios.

Para poder acceder a la prestación de los servicios ofertados a través del Sitio Web y/o App, EIYA podrá entregar al Usuario un nombre de Usuario y una clave secreta ("**Contraseña**"). El Nombre de Usuario y la Contraseña facilitados por EIYA al Usuario son elementos identificadores y habilitadores para acceder a los servicios y tienen carácter personal e intransferible (la "**Cuenta**"). EIYA podrá efectuar, con el adecuado preaviso, modificaciones en el Nombre del Usuario y/o Contraseña, en cuyo caso las claves modificadas perderán su validez.

Todos los medios y requerimientos técnicos que se precisen para acceder al Sitio Web y/o App y a los Servicios ofrecidos en el mismo serán por cuenta exclusiva del Usuario, así como cualesquiera gastos o impuestos a los que la prestación de dichos servicios pueda dar lugar.

Una vez hubiera accedido, y para proceder a la utilización de los distintos Servicios, el Usuario deberá seguir todas las indicaciones e instrucciones recogidas en pantalla, cumplimentando a estos efectos las Condiciones y demás formularios fijados para cada Servicio, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales fijadas en las Condiciones, que fueran de aplicación.

*Para los clientes, una vez solicitado el pedido, el Dpto. de Atención al cliente de EIYA remitirá al Usuario por e-mail un comprobante de la contratación efectuada que se unirá a la factura que se adjuntará con la entrega del mismo.

6. Pagos

Usted en su carácter de cliente entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los Servicios o bienes que reciba de un tercero proveedor independiente ("**Prestador Independiente**"). Los cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley. Los cargos pagados por Usted son definitivos y no reembolsables, a menos que EIYA determine lo contrario.

Todos los cargos son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará por EIYA utilizando al método de pago preferido indicado en su Cuenta, y después de ello EIYA le enviará un recibo por correo electrónico.

EIYA, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los cargos para alguno o todos los Servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios.

7. Ofertas

EIYA podrá, cuando lo considere oportuno, proporcionar a determinados Usuarios ofertas promocionales y descuentos que pueden resultar en el cobro de diferentes importes por estos o similares servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, y usted acepta que dichas ofertas promocionales

y descuentos, a menos que también se pongan a su disposición, no se tendrán en cuenta en el uso por su parte de los Servicios o los cargos aplicados a usted.

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al Prestador Independiente por los Servicios o bienes proporcionados. Las gratificaciones son voluntarias. Después de que haya recibido los bienes o servicios obtenidos a través del Servicio, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre el Prestador Independiente.

8. Prestador Independiente - Tarifa de reparación o limpieza

Cada Prestador Independiente será responsable del costo de la reparación por daños o de la limpieza necesaria de sus herramientas de trabajo, incluidas sus bicicletas, que se ocasionen por el uso de los Servicios.

(i) El Prestador Independiente tendrá la opción de elegir sus horarios para la prestación de sus servicios de acuerdo a la disponibilidad de órdenes, demanda y calendarios de los clientes de EIYA. Ante el evento de un cambio de horario una vez que hubiese sido seleccionado, el Prestador Independiente deberá dar un previo aviso por escrito a EIYA con 4 (cuatro) semanas de anticipación.

(ii) El Prestador Independiente deberá llevar una cantidad suficiente en efectivo para sufragar los gastos que se deriven de cada orden de servicio que reciba en su dispositivo móvil a través de la App. Al momento de la entrega del Servicio de que se trate, al Prestador Independiente le serán reembolsados los gastos por el Usuario y/o cliente de que se trate.

(iii) Una vez que sea aceptada por un Prestador de Servicio una orden de servicio a través de su dispositivo móvil haciendo uso de la App, el Prestador de Servicio contará con hasta 2 (dos) minutos para iniciar con la ruta de su entrega al cliente o Usuario final. Concluidos que sea el tiempo antes mencionado sin haber iniciado el Servicio, el Prestador de Servicio acepta que la orden podrá ser reasignada a otro Prestador de Servicio disponible sin ninguna responsabilidad para EIYA y/o el cliente.

(iv) Ante el evento que un Prestador de Servicio, no acepte, ignore o no se percate de dos Servicios dentro de un mismo lapso de 60 minutos, la paga/garantía mínima acordada con EIYA se reactivará al momento de aceptar otro servicio o notificar cualquier forma a EIYA.

(v) En todo caso, contra entrega de un pedido u orden de Servicio al Usuario y/o cliente, el Prestador Independiente deberá siempre recabar la firma de la persona que reciba. Ante la omisión de lo anterior, el Prestador Independiente no podrá firmar y deberá dejar la entrega realizada sin firma de la persona que recibió, informándolo así a EIYA para su fines estadísticos.

(vi) Conforme a lo anteriormente establecido, el uso de la App, acceso a la plataforma de EIYA, usuario y contraseña son individuales y no podrán ser utilizados por persona alguna otra que el mismo Prestador Independiente debidamente registrado por EIYA.

9. Servicios prestados a través del Prestador Independiente

USTED RECONOCE QUE EIYA NO PRESTA SERVICIOS DE TRANSPORTE DE NINGÚN TIPO O DE LOGÍSTICA O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS PRESTADORES PARTICULARES INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR EIYA NI POR NINGUNO DE SUS AFILIADOS.

10. Negocios y/o Usuario del Servicio

(i) El Usuario y/o cliente acepta que EIYA y/o el Prestador Independiente quedarán eximidos de responsabilidad por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, ante un evento de demora en la entrega o cuestiones de calidad del producto materia de la orden de servicio de que se trate.

(ii) El Usuario y/o cliente reconoce que el Prestador Independiente únicamente se encarga de recoger el pedido y/o orden de servicio con el socio comercial de EIYA, incluyendo restaurantes o establecimientos otros de alimentos, por lo que cualquier asunto relacionado con la orden deberá ser solucionado directamente con el establecimiento de que se trate.

(iii) El Prestador Independiente no se hace responsable por servicios mal empacados, incompletos o en condiciones fuera de lo acordado entre el negocio y su cliente.

(iv) En pagos contra entrega, entendiendo por estos el pago en efectivo que el cliente deberá hacer en efectivo al momento de la entrega del pedido por el Prestador Independiente, el cliente y/o Usuario acepta que el Prestador Independiente localizará al cliente y/o Usuario por un periodo de 10 minutos, y cuando concluido que sea dicho tiempo, no fuere localizado sin importar el motivo o causa, el Prestador Independiente sin ninguna responsabilidad devolverá el pedido u orden de servicio al negocio de que se trate. En este caso, el negocio y/o Usuario acepta en devolver íntegramente el dinero al Prestador Independiente que hubiese pagado por el pedido devuelto de que se trate en los términos aquí descritos. EIYA a su discreción podrá devolver directamente el dinero o reembolsar al Prestador Independiente, aceptando el Usuario y/o negocio que EIYA lo adjunte y sume a la siguiente factura que emita al negocio correspondiente.

(v) El Prestador Independiente y EIYA no serán responsables por paquetes frágiles o delicados. El envío se realizará de la mejor manera posible por el Prestador Independiente. Lo anterior, debido a que el cliente y/o Usuario final aceptan que los empaques son responsabilidad meramente del negocio de donde provenga el servicio y/u pedido de que se trate, y deberán ser entregados por este último al Prestador Independiente en condiciones para su transporte.

(vi) Los negocios siempre deberán tener cambio en efectivo para el Prestador Independiente en billetes de hasta \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.).

(vii) EIYA no se hace responsable por servicios solicitados tarde o atrasados. EIYA atenderá y hará su mejor esfuerzo para procurar la entrega puntual y lo antes posible en las mejores condiciones.

(viii) El costo del servicio será de \$10.00 + IVA por kilometro hasta 10 kg, misma que podrá ser ajustada de tiempo en tiempo por EIYA según lo estime conveniente conforme a las presentes Condiciones. Para envíos mayores a 10 kg, las partes acuerdan que EIYA cotizará un tarifa especial al momento de la solicitud del Servicio.

(ix) El negocio tendrá la opción de añadir o no el costo del envío al total de la compra. El Prestador Independiente únicamente pagará al negocio el monto total acordado y cobrará al cliente el mismo monto total establecido por el negocio.

(x) El negocio tiene hasta 5 (cinco) minutos después de solicitar un servicio al Prestador Independiente para cancelar el mismo, de lo contrario se cobrará por concepto de penalización por cancelación fuera de tiempo, la cantidad de \$20.00 (veinte pesos 00/100 M.N.) + IVA por evento.

(xi) Si el pedido o Servicio fuere cancelado una vez que el Prestador Independiente hubiese recogido el pedido, entonces se cobrará además de la penalización antes mencionada, una cantidad de \$10.00 (diez pesos 00/100 M.N.) por km recorrido de ida y regreso al negocio, siempre y cuando el Prestador Independiente ya hubiese dejado el negocio.

(xii) Ante el evento que un cliente, Usuario o negocio agrede de cualquier forma o faltase el respecto conforme a las buenas costumbres y moral, EIYA podrá sin ninguna responsabilidad y aviso previo eliminarlo y vetarlo dentro de su plataforma para futuros servicios.

(xiii) EIYA ni el Prestador Independiente serán responsables por el contenido del paquete. En todo caso, el negocio se obliga a introducir, comercializar y empacar únicamente productos, sustancias y alimentos que no se encuentren prohibidas y sean legales conforme a la legislación aplicable en México, por lo que garantizarán su contenido legal en todo momento y se obligan a sacar en

paz y a salvo al Prestador Independiente y a EIYA en caso de incumplimiento a lo aquí establecido.

11. Notificaciones

Los Usuarios convienen que cualesquiera notificaciones, avisos u otras comunicaciones que deban remitirse una a otra y que se relacionen con los Servicios y/o presentes Condiciones deberán hacerse a través de correo electrónico, en el caso del Usuario, a la dirección proporcionada en su Cuenta y para el caso de EIYA, a la siguiente dirección de correo: ayuda@eiya.mx, mismos que las partes convienen establecer como sus domicilios convencionales para todos los efectos legales a que haya lugar con relación con estas Condiciones y los Servicios.

12. Jurisdicción y Ley aplicable

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiese corresponderles por cualquier otra causa.