

## **MUV – Términos y Condiciones para el Conductor**

Vigente desde el: 25 de marzo de 2020.

Estos términos y condiciones constituyen un acuerdo legal vinculante (en adelante, el *Acuerdo*) entre Usted (en adelante, el *Conductor*) y Click S.A. con RUC N° 80097024-1 con domicilio en Mariscal López 5700 esquina Teniente López, de la ciudad de Asunción, Paraguay (en adelante, la *Empresa*) gobernando el uso de la Aplicación de Conductores (en adelante, *App de Conductores*), y la página web [www.muv-app.co](http://www.muv-app.co).

Al aceptar este *Acuerdo*, Usted reconoce expresamente que entiende el contenido del mismo y acepta cada una de sus condiciones. La vinculación por medio del presente *Acuerdo* es una condición ineludible para utilizar y acceder a la *App de Conductores*.

El *Conductor* y la *Empresa* (en adelante, las *Partes*) reconocen que estos términos y condiciones de uso tienen valor obligatorio para las mismas, atribuyéndose por ende fuerza legal. Por tanto, las *Partes* acuerdan someterse a sus cláusulas, reconociendo a este documento plena validez jurídica.

### **1. LA APP DE CONDUCTORES**

La *App de Conductores* es una plataforma tecnológica de intermediación que le permite al *Conductor* ofrecer servicios independientes de transporte ya sea de personas o de paquetes a los *Usuarios* previamente registrados en la Aplicación de Usuarios (en adelante *Muv-App*).

A través de la *App de Conductores*, el *Conductor* podrá aceptar las solicitudes de viaje enviadas por los *Usuarios* a través de la *Muv-App*, atendiendo los términos y condiciones establecidos por la *Empresa*.

El *Conductor* reconoce y acepta que la *Empresa* actúa en calidad de intermediaria entre él y el *Usuario*, a través de la *App de Conductores*. De esta manera, el *Conductor* presta servicios de transporte privado de personas o de paquetes de forma totalmente independiente de la *Empresa*, bajo la entera responsabilidad civil y penal del *Conductor*.

El *Conductor* acepta y reconoce que deberá mantener los estándares de calidad requeridos por el presente *Acuerdo*.

La *Empresa* se reserva el derecho de admisión de *Conductores* según su exclusivo criterio. En ningún caso esta reserva de derecho de admisión podrá fundamentarse en motivos de discriminación por razones de sexo, edad, religión, raza o posición económica.

Los servicios de transporte privado que ofrece el *Conductor* serán prestados personalmente por el *Conductor* a favor de los *Usuarios* y podrán ser utilizados para una actividad comercial, como ser servicios de delivery y/o mandados.

## **2. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO**

En caso de que la *Empresa* modifique los términos y condiciones del presente *Acuerdo*, dichas modificaciones se presentarán en la *App de Conductores* al ser iniciada, en la forma de una actualización de los términos y condiciones. El *Conductor* tendrá la opción de aceptar o rechazar los nuevos términos y condiciones del *Acuerdo*.

En caso de rechazar las modificaciones, el *Conductor* perderá el derecho a utilizar la *App de Conductores*, quedando extinguido el presente *Acuerdo*. Si el *Conductor* decide aceptar las modificaciones, las mismas quedarán vigentes desde tal aceptación.

## **3. ELEGIBILIDAD**

La *App de Conductores* sólo podrá ser utilizada por personas hábiles de contratar bajo las leyes de la República del Paraguay. No podrán ser *Conductores* aquellas personas menores de 18 años.

Para adquirir la condición de *Conductor*, el interesado reconoce haber completado satisfactoriamente su Registro en el Formulario de Registro ([www.semuver.com](http://www.semuver.com)).

El *Conductor* deberá proveer a la *Empresa* los siguientes datos, prestando por medio del presente *Acuerdo* el consentimiento expreso de su otorgamiento:

- a) Nombres y apellidos
- b) Correo electrónico personal
- c) Número de teléfono móvil personal
- d) Cédula de identidad
- e) Licencia de conducir
- f) Cédula del Automotor
- g) Habilitación del Vehículo y número de chapa
- h) Foto del vehículo
- i) Certificado de no contener antecedentes policiales
- j) Foto de perfil
- k) Sexo
- l) Fecha de nacimiento
- m) Domicilio
- n) Registro Único del Contribuyente (R.U.C.)

- o) Póliza de seguro del vehículo y póliza de cobertura para pasajeros aprobados por la *Empresa*.

El *Conductor* es responsable de mantener la información en su cuenta completa, precisa, actualizada y confidencial. En caso de incumplir con esto, la *Empresa* tendrá el derecho de negarle el acceso a los servicios de intermediación proveídos a través de la *App de Conductores*. El *Conductor* deberá establecer una contraseña para el uso de la *App de Conductores*, la cual no será conocida por la *Empresa*. La contraseña es de uso personal y el *Conductor* reconoce y acepta que será responsable solidario de la utilización de su cuenta, asumiendo, en consecuencia, cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma.

En caso de olvido de la contraseña o cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el *Conductor* lo comunicará inmediatamente a la *Empresa* y será responsable de solicitar y obtener la recuperación de su contraseña por medio de la *App de Conductores*. En todo caso, cualesquiera operaciones realizadas desde su perfil, se reputarán efectuadas por el *Conductor*, quien será responsable de los daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso no autorizado que se realice desde dicho perfil.

El *Conductor* reconoce y manifiesta:

1. Que es el único responsable de verificar la normativa que le aplica según su ciudad, no existiendo responsabilidad alguna de la *Empresa* en este sentido. El *Conductor* no podrá alegar desconocimiento de la normativa vigente para eximirse de responsabilidad en caso de incumplimiento.
2. Que su vehículo se encuentra en perfectas condiciones de limpieza, seguridad, calidad y estética para ofrecer el servicio de transporte a través de la *App de Conductores*, y que en caso de requerirse una revisión técnica, el vehículo cumplirá con los requisitos pertinentes.
3. En caso de que el *Usuario* así lo solicite, el *Conductor* deberá encender el aire acondicionado (frío/calor) del vehículo.
4. Que para cobrar el ingreso generado a través del uso de la aplicación deberá estar inscripto en el Registro Único del Contribuyente (R.U.C.), como contribuyente del Impuesto al Valor Agregado (IVA – código 211) y el Impuesto a la Renta Empresarial Régimen Simple (IRE Simple – código 701) o Régimen General (IRE General – código 700) bajo el rubro "Otros tipos de transporte de pasajeros por vía terrestre" (código 49229), pudiendo esta actividad ser principal o secundaria, según corresponda al perfil del contribuyente. Es obligación del *Conductor* la verificación del cumplimiento de otras normas legales y tributarias vigentes al momento de prestar el servicio de transporte y que se encuentren relacionadas a su perfil tributario integral.
5. La *Empresa* no garantiza un volumen de viajes ni de ganancias mínimas al *Conductor*, lo cual dependerá exclusivamente de la demanda por parte de los *Usuarios* y de los viajes efectivamente realizados.

La *Empresa* evaluará los perfiles declarados, así como los documentos presentados en las respectivas solicitudes, previa habilitación del perfil de *Conductor* en la *App de Conductores*, a fin de asegurarse que se cumplan todas las condiciones requeridas en los presentes términos y condiciones, así como en la normativa vigente.

#### **4. TRASLADO DE USUARIOS**

El *Conductor* acepta que sólo podrá trasladar en un mismo viaje al número máximo de pasajeros que admita la capacidad habilitada de su vehículo.

El *Conductor* deberá requerir que todos los pasajeros utilicen el cinturón de seguridad, antes de iniciar un viaje.

Con respecto al traslado de menores de edad se deberá aplicar lo dispuesto en la *Muv-App* <https://muv-app.co/web/term-y-cond-muvers.html>. En ningún caso el *Conductor* podrá trasladar a menores de edad que no se encuentren en compañía de una persona adulta.

#### **5. SERVICIO DE DELIVERY**

A los efectos de estos Términos y Condiciones, se entiende por Servicio de Delivery al transporte de cosas o cargas pequeñas (entendidas por cargas pequeñas aquellas que puedan ser ingresadas en cualquier tipo de vehículo, independientemente a su tamaño), realizado desde un lugar de origen a un lugar de destino, indicados por el *Usuario*, siempre y cuando el tamaño del objeto y la cantidad del mismo, no excedan con lo permitido en los presentes Términos y Condiciones y/o según los sanos criterios de razonabilidad.

El *Conductor* se compromete a dar cumplimiento a todas las regulaciones aplicables al Transporte de Cosas.

Una vez efectuada la solicitud del Servicio de Delivery a través de la *Muv-App*, el *Usuario* deberá asegurarse y responsabilizarse de indicar el lugar exacto de recogida y destino, así como de notificar al *Conductor* si el viaje se trata de una entrega o una búsqueda del paquete. En este sentido, la *Empresa* no se responsabiliza por errores u omisiones en la consignación de las mismas por parte del *Usuario*.

El *Conductor* reconoce que debe cumplir el servicio de Delivery solicitado a través de la *Muv-App* entregando el paquete a, o recogiendo el paquete de, la persona que el *Usuario* indique, antes de iniciar el viaje. Es responsabilidad del *Usuario* la veracidad de los datos otorgados por el *Usuario* a través de la *Muv-App* o cualquier otro medio.

Se encuentra totalmente prohibido el Servicio de Delivery a través de la *Muv-App* con fines ilícitos, ilegales, contrarios a la buena fe, el orden público, la moral o las buenas costumbres ni a los presentes Términos y Condiciones ni lesionando derechos e intereses de terceros, incluyendo, sin limitación, el transporte de materia ilegal o con fines fraudulentos.

El *Conductor* podrá requerir la firma del remitente y del destinatario del paquete, objeto del servicio de Delivery solicitado a través de la *Muv-App*, así como podrá cerciorarse de que el contenido del paquete coincida con lo denunciado por el remitente.

El documento firmado por el remitente y por el destinatario avalará la conformidad de la entrega del paquete y podrá ser utilizado como prueba en caso de eventuales disputas.

## **6. RESPONSABILIDAD EN SERVICIO DE DELIVERY**

El *Conductor* reconoce que la *Empresa* actúa como mero intermediario entre el *Usuario* y el *Conductor* y, por lo tanto, no puede asumir ni asume responsabilidad alguna sobre la calidad de los productos o la correcta prestación de los servicios ofrecidos directamente por los comercios ni por terceras personas.

El *Conductor* reconoce que es responsabilidad del *Usuario* y/o del tercero, quienes entregan o reciben el paquete, controlar el mismo para confirmar la conformidad del paquete, o en su caso, recabar las evidencias necesarias para justificar lo contrario. La *Empresa* no ofrece garantía alguna respecto a la autenticidad, exactitud, novedad, fiabilidad, legalidad del paquete objeto del Delivery.

El *Conductor* reconoce que es responsabilidad del *Usuario* comunicarse y/o coordinar, si esto fuese necesario, con el destinatario del paquete o el encargado de entregar el paquete al *Conductor*. El *Conductor* y/o la *Empresa* no se hacen responsables de cualquier malentendido o problema que pudiera surgir por la falta de esta comunicación previa entre destinatarios.

Los *Conductores* reconocen que la *Empresa* no asume responsabilidad alguna derivada de la información proporcionada por los *Usuarios* a los *Conductores* en el marco del servicio ofrecido por la *Muv-App*, así como por el cumplimiento adecuado y satisfactorio de los encargos por parte de los *Conductores*. Por ello, los *Conductores* reconocen que cualquier acción legal que pretendan ejercitar los *Usuarios* como consecuencia de acciones u omisiones de otros *Usuarios*, *Conductores* o terceros, se limitará a dichos *Usuarios*, *Conductores* o terceros, no procediendo acción de responsabilidad alguna contra la *Empresa*.

## **7. RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES**

El *Conductor* entiende y acepta que, al prestar los servicios de transporte privado de personas o Delivery de manera independiente, deberá hacerlo con recursos propios.

Los recursos con los que deberá contar el *Conductor* son:

- a) El vehículo automotor registrado y habilitado de conformidad a las exigencias de las leyes y normativas vigentes de la República del Paraguay. De permitirlo la normativa municipal aplicable, el vehículo podrá ser de un tercero.
- b) El combustible;
- c) El mantenimiento y la limpieza del vehículo;
- d) Teléfono móvil Smartphone con los requisitos mínimos para el funcionamiento de la aplicación;

- e) Pólizas de seguro vigentes según las exigencias de la *Empresa* establecido en la Cláusula de "Seguros".

## **8. SEGUROS**

El *Conductor* tendrá como mínimo un seguro vigente de Responsabilidad Civil con cobertura por daños ocasionados a terceros. Adicionalmente, el *Conductor* tendrá un seguro de cobertura para pasajeros en una modalidad de transporte oneroso.

En el caso de un accidente, será responsabilidad del *Conductor* contactar con su empresa aseguradora para realizar los trámites necesarios y con las autoridades competentes en caso de ser necesario realizar la denuncia formal del hecho. El *Conductor* deberá, además, notificar a la *Empresa* en caso de accidentes e informar sobre el estado del vehículo y de los pasajeros.

La *Empresa*, en ningún caso, se hará responsable de los daños ocasionados por accidentes del *Conductor*, siendo el *Conductor* el único responsable del transporte de servicio proporcionado a los *Usuarios*.

## **9. PAGOS DE LOS USUARIOS**

El *Conductor* acepta que, en razón de la utilización de la *Muv-App*, el *Usuario* abonará un precio por la contratación y uso de los servicios que reciba del *Conductor*, el cual será cobrado de conformidad al servicio solicitado y al medio de pago elegido según la cláusula 11 de este *Acuerdo*, por lo que el *Conductor* no podrá exigir que el pago sea realizado bajo otro medio de pago distinto al seleccionado por el *Usuario*. Este precio incluirá además de los impuestos establecidos por ley, la ganancia correspondiente al *Conductor* y la comisión correspondiente a la *Empresa* por la utilización de su plataforma.

Los pagos serán definitivos y no reembolsables, salvo aquellos reconocidos por la *Empresa* por haber sido ocasionados por errores del sistema o similares. En estos casos, el *Usuario* tendrá 7 días corridos para realizar el reclamo correspondiente.

El precio que deben abonar los *Usuarios* será calculado, en todos los casos, en función a la suma de una base preestablecida, más una variable de tiempo y una variable de distancia, con IVA (Impuesto sobre el Valor Agregado) incluido, calculadas en tiempo real con información de un sistema de geolocalización. Dicho precio se encontrará preestablecido al momento de que el *Conductor* acepte el viaje y el mismo será invariable.

Cualquier costo adicional que no se encuentre incluido en el precio calculado por el viaje realizado a través de la *Muv-App*, pero que sea o haya sido consecuencia directa del mismo viaje, tales como peajes, estacionamientos u otros, deberán ser absorbidos por los *Usuarios*.

## 10. GANANCIA DE LOS CONDUCTORES

A través de la *App de Conductores*, la *Empresa* comunicará al *Conductor* la ganancia que le corresponderá por el viaje solicitado, de conformidad a los términos del presente Acuerdo, antes de aceptar e iniciar la prestación del servicio de transporte privado o Delivery. Una vez establecida por la *App de Conductores* y aceptado por el *Conductor* la ganancia de un viaje en particular, la misma no podrá ser alterada.

Por los viajes que realice el *Conductor*, las Partes acuerdan el porcentaje de ganancia a favor del *Conductor* en 77% del monto pagado por el viaje, y el porcentaje del 23% restante en concepto de comisión para la *Empresa*. Este porcentaje puede variar de acuerdo a las acciones que decida tomar la *Empresa* para incentivar la oferta, por situaciones como problemas con la app, fechas especiales, horarios especiales, entre otros similares. En su caso, las variaciones serán a favor del *Conductor*.

Dependiendo del método de pago seleccionado por el *Usuario*, la *Empresa* o el *Conductor* recibirá el pago total del *Usuario*, con el compromiso irrevocable de abonar a la otra parte el porcentaje que en concepto de ganancia o comisión corresponda, según sea el caso. En la *App de Conductores*, el *Conductor* tendrá el balance de lo acumulado correspondiente al *Conductor* o a la *Empresa*, y en caso de resultar un saldo favorable a la *Empresa*, el *Conductor* estará obligado a abonar ese saldo a la *Empresa* al momento de facturar dentro del mes correspondiente o cuando llegue al límite, el cual consiste en Gs. 4.000.000- el que sea primero. En caso de ser favorable al *Conductor*, la *Empresa* le abonará el monto al *Conductor* correspondiente a las ganancias calculadas hasta el momento de la facturación.

El *Conductor* estará obligado a facturar a la *Empresa* según lo dispuesto en el presente Acuerdo, reconociendo que, de no hacerlo en el plazo exigido, le generará perjuicios económicos de índole tributaria a la *Empresa*, por los que el *Conductor* deberá responder.

Desde la intimación para realizar el pago por parte de la *Empresa* al *Conductor*, el *Conductor* incurrirá en mora.

Transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la intimación a realizar el pago del porcentaje debido por el *Conductor* a la *Empresa* y/o de la intimación a presentar la factura, sin que el *Conductor* proceda según lo requerido, la *Empresa* podrá bloquear la cuenta del *Conductor* y tendrá el derecho de comunicar a Equifax S.A. (Informconf) y/o a otras empresas similares, del incumplimiento existente por parte del *Conductor*, a los efectos correspondientes. Por este medio, el *Conductor* autoriza expresamente a la *Empresa* a proporcionar datos sobre el incumplimiento de sus obligaciones incluso de aquellas no reclamadas judicialmente.

## 11. FORMAS DE PAGO DISPONIBLES PARA LOS USUARIOS

Los métodos de pago aceptados por la *Empresa* son los siguientes:

a) Dinero en efectivo en moneda local. En caso que el pago se realice con moneda extranjera, será responsabilidad del *Conductor* realizar el cambio correspondiente y abonar a la

*Empresa* el monto que le correspondiese en concepto de comisión en moneda local según lo calculado por la *Muv-App* al cotizar el viaje;

b) Tarjetas de crédito y débito catastradas en *Muv-App* por los *Usuarios*

c) Muv Corp (método de pago corporativo). Más información disponible en: <http://tiny.cc/MUVcorp>

El *Conductor* reconoce que los pagos hechos con tarjeta de crédito o débito serán procesados por Bancard, un tercero ajeno a la *Empresa*, que implementa medidas con respecto a la seguridad de los medios de pagos utilizados y de las transmisiones, procesamiento y/o almacenamiento de sus datos financieros, según se detalla en el siguiente link: <https://www.bancard.com.py/wp-content/uploads/2018/11/Definiciones-Operaciones-vPOS-2.0-Single-buy-v1.5.pdf>.

La *Empresa* no se hará responsable de las autorizaciones, denegaciones o cualquier otra cuestión referente al procesamiento de esos pagos.

En casos de viajes pagados en efectivo, será responsabilidad de *Conductor* y del *Usuario* verificar la autenticidad, integridad y monto de los billetes recibidos en el pago. La *Empresa* no se hará responsable de los reclamos tanto de *Conductores* como de *Usuarios* al respecto.

Para los casos de viajes con la finalidad de Delivery que se soliciten con el método de pago en efectivo, el momento de pago del *Usuario* dependerá del envío o búsqueda del paquete objeto del Delivery.

- a) En caso de que el *Usuario* desee enviar un paquete a un destino, el *Usuario* deberá pagar el costo del servicio al *Conductor* al momento de la entrega del paquete.
- b) En caso de que el *Usuario* desee buscar un paquete de un lugar diferente, el *Usuario* deberá pagar el costo del servicio al *Conductor* al momento de recibir el paquete.

## **12. COBRO Y FACTURACIÓN AL USUARIO**

La *Empresa* emitirá una factura digital por correo electrónico al nombre indicado por el *Usuario*, por el valor total del servicio recibido, independientemente de la forma de pago utilizada, de conformidad a lo previsto en los Términos y Condiciones de Usuarios. A los efectos fiscales, el *Usuario* podrá solicitar que la factura por el servicio se expida a nombre de una persona física o jurídica indicada por él en su perfil de la *Muv-App*.

## **13. VIAJES Y CANCELACIONES**

Al momento de la contratación del servicio, el *Conductor* recibirá la ganancia a ser percibida por el viaje, la ruta establecida por la *App de Conductores* para cada viaje, la distancia entre el punto de recogida y el destino solicitado y el tiempo de duración estimado para el traslado. También le será comunicado el nombre y calificación promedio del *Usuario*, correspondiente a sus viajes anteriores.

La asignación de los viajes a los *Conductores* se realizará de acuerdo a la geolocalización de éste en relación con la del *Usuario*, y en un orden de preferencia favorable al que se encuentre más cerca del *Usuario*. El *Conductor* deberá dar acceso permanente a los datos de su ubicación cuando la App de Conductores está activa en el dispositivo del Conductor, en primer plano o en segundo plano, para ofrecer una ubicación más concisa al *Usuario*.

El *Conductor* podrá elegir una ruta distinta a la establecida por la *App de Conductores* al momento de la contratación del servicio, pero sólo si obtuviese el consentimiento del *Usuario*. Ante todo incremento o disminución en la duración del viaje y/o kilometraje por el cambio de ruta, el costo final del viaje permanecerá fijo.

De producirse cancelaciones de los pedidos de viaje, tanto de transporte de personas como de Delivery por parte de los *Usuarios* o de los *Conductores*, se aplicará lo dispuesto en los Términos y Condiciones de Usuarios (<https://muv-app.co/web/term-y-cond-usuarios.html>). En estos casos, la ganancia a ser cobrada por el *Conductor* será calculada únicamente sobre el monto cobrado al *Usuario* por la cancelación al momento que el *Usuario* haya abonado el monto en tal concepto.

En caso de que el servicio elegido haya sido el de Delivery y sea el destinatario quien no se presente, genere un retraso mayor a cinco (5) minutos o rechace el paquete, el *Conductor* podrá generar automáticamente un nuevo viaje a través de la *Muv-App* desde el punto de destino en donde se encuentra el *Conductor* hasta la ubicación de recogida para la devolución del paquete. Al ser este último un nuevo viaje, se generará un nuevo precio que deberá ser pagado por el *Usuario* de acuerdo a lo establecido los Términos y Condiciones de Usuarios (<https://muv-app.co/web/term-y-cond-usuarios.html>).

#### **14. COMUNICACIONES**

Las comunicaciones oficiales de carácter vinculante serán realizadas mediante correo electrónico a la dirección correo del *Conductor* registrado en la *App de Conductores* o a través de notificaciones dentro de la *Muv-App*.

El *Conductor* es responsable de la constante revisión de su bandeja de entrada y de su bandeja de correos no deseados (spam). Una vez recibido el correo electrónico y/o a través de notificaciones dentro de la *Muv-App*, el *Conductor* está comprometido a actuar conforme a las comunicaciones vinculantes recibidas.

Adicionalmente, la *Empresa* provee un número y correo electrónico de contacto con disponibilidad continua para consultas cotidianas y reclamos, los cuales se encuentran en la página de inicio de la web [www.muv-app.co](http://www.muv-app.co).

#### **15. INFORMACIÓN PERSONAL**

El *Conductor* deberá proporcionar a la *App de Conductores* información veraz para el acceso a la misma y la utilización de los servicios que ella ofrece, siendo enteramente responsable ante terceros por el contenido de dicha información.

El *Conductor* se compromete a dejar indemne a la Empresa, a sus accionistas, directores y gerentes de cualquier tipo, de cualquier reclamo que, por motivos relacionados con sus datos, pudieran deducir contra ella terceras personas dañadas o perjudicadas por la información proporcionada por el *Conductor*.

La *Empresa* protegerá los datos personales del *Conductor* rigiéndose por las Políticas de Privacidad que se detallan a continuación: [https://muv-app.co/politicas/politicas\\_privacidad\\_MUV.pdf](https://muv-app.co/politicas/politicas_privacidad_MUV.pdf).

## **16. PROMOCIONES**

La *Empresa*, según su exclusivo criterio, podrá habilitar promociones para los *Usuarios* de la *Muv-App*, las cuales serán notificadas por correo electrónico y/o en las redes sociales oficiales de la *Empresa*.

El *Conductor* acepta que la aplicación de promociones podría afectar temporalmente sus ganancias. En caso de que las promociones afecten las ganancias de los *Conductores*, la *Empresa* se compromete a comunicar a los *Conductores* a modo de información, con una semana de anterioridad a la fecha de la promoción, salvo casos de emergencia nacional, pandemias o cualquier situación que genere fuerza mayor, en cuyo caso los efectos del aviso podrán ser inmediatos desde la notificación efectiva.

En los casos de promociones ofrecidas por la *Empresa* o por medio de alianzas comerciales de ésta con otras empresas, el *Conductor* deberá cumplir con las condiciones requeridas en cada caso para el acceso a los beneficios ofrecidos. Estará estrictamente prohibido realizar fraude o simulación de situaciones para aparentar el cumplimiento de las condiciones y acceder así a los beneficios otorgados en las diversas promociones.

## **17. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL CONDUCTOR**

El *Conductor* deberá cumplir a cabalidad con todas las normas vigentes, tanto nacionales como locales, que afecten al servicio prestado.

El *Conductor* acepta que es de uso obligatorio el cinturón de seguridad dentro del vehículo, siendo obligación de éste controlar que los *Usuarios* y sus acompañantes también lo utilicen.

Asimismo, el *Conductor* acepta que es de uso obligatorio el “atajacelular”, constituyendo una actividad prohibida utilizar el celular directamente con las manos y/o apoyándolo en el regazo, debido a los riesgos que esto genera tanto a los *Usuarios*, como a los mismos *Conductores* y a terceros. Siendo de acceso y uso estrictamente personal, el *Conductor* no podrá permitir a terceros la utilización de su cuenta para brindar servicios.

El *Conductor* asume el compromiso de comportarse de manera correcta, educada y acorde con las normas comúnmente aceptadas de convivencia social, en el vehículo y con los *Usuarios* y sus

acompañantes. Este compromiso sobre el comportamiento del *Conductor* para con los *Usuarios* se extiende igualmente a los directivos, empleados y proveedores de la *Empresa*.

El *Conductor* se asegurará de controlar que el deber de limpieza y cuidado debido por los *Usuarios* sea cumplido. Los gastos de limpieza y reparación de los daños que los actos del *Usuario* o de sus acompañantes ocasionaren al vehículo del *Conductor* en que realizó el viaje serán responsabilidad del *Usuario*, por lo cual en ningún caso se hará responsable a la *Empresa*.

## 18. ACTIVIDADES PROHIBIDAS

El *Conductor* comprende y acepta que, además de las prohibiciones establecidas en otras cláusulas de este *Acuerdo*, las siguientes son prohibiciones expresas de la *App de Conductores*, cuya trasgresión acarreará consecuencias contractuales según su gravedad:

- 18.1 Proveer servicios de transporte privado a través de la *App de Conductores* sin que el *Usuario* que pidió el viaje esté viajando, salvo sea el servicio de Delivery. Sólo pueden viajar terceros como acompañantes del *Usuario*, salvo excepciones aprobadas expresamente por la *Empresa*. Infringir esta prohibición será considerada falta LEVE.
- 18.2 No contar con "atajaceles" y/o omitir su utilización. Infringir esta prohibición será considerada como falta LEVE.
- 18.3 Cancelar más del 30% (y hasta 50%) de viajes realizados por *Usuarios*, luego de haberlos aceptado. Infringir esta prohibición será considerada falta LEVE e implicará un llamado de atención de parte de la *Empresa*. En caso de repetir este porcentaje de cancelaciones dentro de los siguientes 6 meses al llamado de atención, se considerará una falta GRAVE y se aplicarán las sanciones correspondientes.
- 18.4 Utilizar la cuenta o contraseña de terceros o permitir a terceros utilizar su cuenta personal. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.5 Proveer a la *Empresa* información incompleta, inexacta, errónea, falsa o no fidedigna. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.6 Guardar o compartir nombres, direcciones, números telefónicos o celulares u otros datos particulares de *Usuarios*, *Conductores* o personal de la *Empresa*. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.7 Exigir al *Usuario* el pago de los servicios prestados a través de un método de pago distinto al elegido en la MUV-*App*. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.8 No informar a la *Empresa* sobre algún desperfecto mecánico y/o estético esencial del vehículo o el haber estado involucrado en un accidente de tránsito, estando o no en servicio el vehículo. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.9 No cumplir con la solicitud de la *Empresa* de remitir información adicional o documentos actualizados requeridos. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.10 Cancelar más del 50% de los viajes de *Usuarios* luego de haberlos aceptado. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.11 Comercializar, intermediar o pretender intermediar con informaciones relacionadas con los servicios prestados por la *Empresa* con terceros. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.

- 18.12. No mantener las condiciones del vehículo ajustados a los estándares de calidad de la *Empresa*. Ante toda denuncia, y luego de verificada su veracidad, la *Empresa* procederá con la desactivación temporal de la cuenta del *Conductor* por el tiempo que dure la investigación de la denuncia y la eventual subsanación del incumplimiento. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.13. No permitir el acceso de perros guías que acompañen a personas con discapacidad. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
- 18.14. Proveer servicios de transporte privado a través de la *App de Conductores* acompañado de terceras personas ajenas al viaje. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE
- 18.15. Realizar fraude o simulación de situaciones para aparentar el cumplimiento de las condiciones y acceder así a los beneficios otorgados en las diversas promociones. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.16. Copiar, modificar, reproducir, reutilizar, redistribuir información de la *Empresa*, de la *Muv-App* y de la *App de Conductores*, de los *Conductores* o de los *Usuarios*, sin la previa autorización escrita de la *Empresa* o de los titulares de la información. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.17. Ofrecer viajes a través de la Aplicación con un vehículo que no sea el detallado en su cuenta de la *App de Conductores*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.18. Requerir a un *Usuario* que pague un monto distinto al preestablecido en la *App de Conductores* por un viaje concretado. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.19. Contactar con un *Usuario* fuera del ámbito de un viaje realizado a través de la *App de Conductores*, salvo en los casos en los que requiera realizar un reclamo contra el *Usuario*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.20. Utilizar el teléfono celular mientras está trasladando a un *Usuario*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.21. Mantener saldo negativo con la *Empresa* por más de tres (3) meses seguidos o cuatro (4) meses alternados. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.22. No cumplir estrictamente con las Políticas de Comportamiento de la *Empresa* disponibles en la página web <https://muv-app.co/web/politicas.html>, conforme lo establecido en el presente Acuerdo. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.23. No utilizar el cinturón de seguridad durante un viaje. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.24. Utilizar datos o servicios de la *App de Conductores* para contratar directamente con los *Usuarios*; sin perjuicio de las consecuencias civiles y penales que pudiese ocasionar dicho comportamiento. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.25. Acosar, amenazar o de otra manera hostigar al *Usuario* o Terceros, así como portar armas en el vehículo. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.26. Transferir, alquilar o vender la licencia de habilitación para ser *Conductor* a través de la *App de Conductores* a un tercero. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.

- 18.27. Discriminar al *Usuario o Terceros*, u hostigarlos por su raza, nacionalidad, religión, género, discapacidad física/mental, condición médica, estado civil, edad u orientación sexual. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.28. Ofrecer servicios de transporte privado o Delivery con algún documento personal o documento del vehículo no vigente, suspendido, o no aceptado por la *Empresa*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.29. Ofrecer servicios de transporte privado o Delivery sin tener accesible un documento personal o del vehículo en caso de ser requerido por la Policía Municipal de Tránsito o Caminera. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 18.30. Utilizar la *App de Conductores* o la página web de Muv para infringir leyes y normas vigentes en el Paraguay o en el exterior. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurarse en delito.
- 18.31. Realizar actos que pudieran dañar cualquier aspecto de los servicios de la *App de Conductores* o de sus sistemas o redes relacionadas. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurarse en delito.
- 18.32. Introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en la *Muv-App*, la *App de Conductores* o la página web de Muv. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurarse en delito.
- 18.33. Utilizar y/o hackear la *Muv-App*, la *App de Conductores* o la *página web de Muv* de cualquier forma, afectando o interrumpiendo su normal funcionamiento o el acceso de otros *Conductores* o *Usuarios*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y es un DELITO.
- 18.34. Utilizar herramientas tecnológicas a efectos de acceder, analizar o difundir los componentes de la *Muv-App*, la *App de Conductores*, la página web de Muv o cualquier producto de software de la Empresa. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y es un DELITO.
- 18.35. Manejar bajo el efecto de alcohol o estupefacientes. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y es un DELITO.
- 18.36. Cancelar un viaje aceptado debido al medio de pago seleccionado por el *Usuario*. Infringir esta prohibición será considerada una falta GRAVE.

## 19. SANCIONES

Ante la realización o tolerancia de uno de los actos o hechos prohibidos mencionados en la cláusula anterior, ya sea por acción o por omisión, como Administrador de la Aplicación, la *Empresa* podrá desactivar de manera unilateral e inconsulta la cuenta del *Conductor*, tanto de manera temporal o permanente, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Así también, el incumplimiento de determinadas cláusulas el *Conductor* podría incurrir en algún hecho punible tipificado por la ley penal de la República del Paraguay, pudiendo la *Empresa* y/o el *Usuario* iniciar las acciones legales derivadas del hecho.

La *Empresa* podrá optar por la terminación del presente acuerdo en casos reiterados de Faltas Leves y Graves y en casos de Faltas Muy Graves, debiendo notificar dicha decisión al *Conductor* en el correo electrónico denunciado.

En los casos de desactivación mencionados en la cláusula anterior, se entenderá que el presente *Acuerdo* y el Registro del *Conductor* han dejado de tener efecto y vigencia desde el momento en que la *Empresa* se lo notifique.

Las infracciones individualizadas en la cláusula precedente tendrán las siguientes sanciones según su gravedad.

La transgresión de las prohibiciones detalladas en la cláusula 18 por parte de un *Conductor* será calificada y penalizada por los siguientes niveles de gravedad, a criterio de la *Empresa*:

19.1. Leve: Apercibimiento y desactivación de la cuenta hasta concretar el contacto con el *Conductor* y aclarar la situación. La acumulación de dos faltas leves en un plazo menor a seis meses se computará como falta grave.

19.2. Grave: Apercibimiento y desactivación de la cuenta por una a dos semanas, dependiendo de la gravedad del caso.

19.3. Muy Grave: Desactivación permanente de la cuenta del *Conductor*.

## **20. SISTEMAS DE CALIFICACIÓN**

El *Conductor* acepta calificar al *Usuario* al finalizar cada viaje de manera veraz. El sistema de calificación mutua entre *Conductor* y *Usuario* permitirá a la *Empresa* controlar el cumplimiento de las normas de comportamiento. El *Conductor* también tendrá la opción de dejar un comentario, al cual solo tendrá acceso la *Empresa*.

El *Conductor* acepta que, según la calificación recibida por los *Usuarios* y/o la gravedad de los reclamos, la *Empresa* podrá desactivar su cuenta en la *App de Conductores* y todos los beneficios que la misma otorga.

Aquellos *Conductores* que, habiendo superado los diez viajes y que cuenten con una calificación promedio inferior a 3 (tres), podrán ser sancionados por medio de la suspensión automática de su cuenta, hasta tanto se esclarezca la situación, en cuyo caso la misma podrá ser reanudada. Los *Conductores* podrán contactar con la *Empresa* en caso de desear esclarecer alguna situación que pudo haber llevado a la baja calificación y, en caso de esclarecerse la situación, la deshabilitación/suspensión de la cuenta podrá ser revertida, a criterio de la *Empresa*.

## **21. RESPONSABILIDAD SOBRE OBJETOS Y DOCUMENTOS OLVIDADOS EN LOS VEHÍCULOS**

La *Empresa* no se responsabilizará en ningún caso por los objetos y/o documentos olvidados por los *Usuarios* en los vehículos de los *Conductores*.

Si el *Usuario* olvida algún objeto y/o documento en el vehículo del *Conductor*, el *Conductor* deberá reportar a la *Empresa* de inmediato por correo electrónico o al número designado de

Atención al Cliente de su ciudad. La *Empresa* contactará al *Usuario* correspondiente para que ambas partes puedan coordinar la recogida del objeto y/o documento olvidado.

## **22. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD**

El *Conductor* declara que ha acordado con la *Empresa* que todos los riesgos emergentes y la responsabilidad por ofrecer los servicios de transporte privado de personas o de paquetes ofrecidos mediante la *App de Conductores* son única y exclusivamente suyos, no siendo la *Empresa* en ningún caso responsable por los daños y perjuicios que pudieran sufrir, de manera directa o indirecta, el *Conductor*, su vehículo, el *Usuario* que utiliza el servicio de transporte privado o Delivery, los acompañantes del *Usuario*, terceras personas o los bienes de terceros, en el marco de la prestación de los servicios contratados.

La *Empresa* no será responsable de ninguna controversia, desavenencia o reclamo en contra del *Conductor* contratado por el *Usuario* a través de la *Muv-App*. No obstante, la *Empresa* canalizará las quejas realizadas por los *Usuarios* a través del correo electrónico que sea dirigido a [info@muv-app.co](mailto:info@muv-app.co) y/o a través del servicio de atención al cliente indicado en la página web de la Empresa ([www.muv-app.co](http://www.muv-app.co)) e impondrá a los *Conductores* las sanciones previstas en la cláusula 19, una vez verificada su culpabilidad. Asimismo, la *Empresa* podrá brindar al *Usuario* los datos del *Conductor* en los casos que, a su criterio, éstos sean necesarios para resolver un conflicto surgido por la utilización del servicio brindado por los *Conductores*. Bajo ninguna circunstancia esto constituirá la obligación de la *Empresa* de otorgar tales datos, lo cual siempre será potestad de la *Empresa* hacer o no hacer, según su exclusivo criterio.

El *Conductor* acepta mantener indemne a la *Empresa*, a sus accionistas, directores y gerentes de cualquier tipo de demanda judicial por daños y perjuicios, y toda responsabilidad o reclamos generados por la utilización de los servicios contratados a través de la *App de Conductores*.

## **23. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El *Conductor* reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la *App de Conductores*, la *Muv-App* y/o del Sitio Web son propiedad de la *Empresa*.

La *Empresa* otorga al *Conductor* debidamente registrado, una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable unilateralmente por ella, a fin de que el mismo pueda ofrecer la prestación el servicio de transporte privado de personas o de paquetes a través de la *Muv-App*. La prestación de los servicios en todos los casos será de carácter personal. En ningún caso podrá utilizarse los servicios para actividades prohibidas por alguna norma vigente, sea ella de orden penal, civil, administrativa o municipal.

## **24. CONFIDENCIALIDAD**

Las Partes se comprometen a guardar estricta reserva y confidencialidad respecto a toda la Información Confidencial que llegase a su conocimiento en virtud del presente contrato, durante la vigencia del mismo en inclusive con posterioridad a su terminación.

Para el uso y divulgación de los datos del *Conductor*, la Empresa se regirá por las Políticas de Privacidad [https://muv-app.co/politicas/politicas\\_privacidad\\_MUV.pdf](https://muv-app.co/politicas/politicas_privacidad_MUV.pdf), que son aceptadas por ambas partes por medio del presente Acuerdo.

## **25. LEY APLICABLE**

El presente *Acuerdo*, así como la relación entre la *Empresa* y el *Conductor*, se regirán e interpretarán con arreglo las leyes y normas de la República del Paraguay.

## **26. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las Partes acuerdan someter cualquier controversia que surja de la ejecución de este Acuerdo o tenga relación con el mismo, con su interpretación, validez o invalidez a los Tribunales Ordinarios de Asunción, sin perjuicio de que puedan recurrir a arbitraje si así lo acordaren las Partes.