

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

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 *Usuario*) y Click S.A. con RUC N° 80097024-1, y con domicilio en Mariscal López 5700 esquina Teniente López, Asunción, Paraguay (en adelante, la *Empresa*) gobernando el uso de la Aplicación de Usuarios (en adelante *Muv-App*) 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 *Muv – App*.

El *Usuario* 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 USUARIOS**

La *Muv-App* es una plataforma tecnológica de intermediación que le permite al *Usuario* contratar los servicios privados de transporte prestados de manera independiente por los *Conductores*, previamente habilitados en la Aplicación de Conductores (en adelante, *App de Conductores*).

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

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

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

Los servicios de transporte que contrate el *Usuario* serán de uso personal o ser utilizados para una actividad comercial, como ser servicios de delivery y/o mandados.

Sin perjuicio de ello, el *Usuario* podrá solicitar desde la *Muv-App* el envío o búsqueda de un producto, siempre y cuando el producto objeto del servicio de Delivery no contraríe los presentes Términos y Condiciones.

### **2. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO**

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

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

### **3. ELEGIBILIDAD**

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

El *Usuario*, por medio del presente *Acuerdo*, declara ser mayor de edad, según la legislación paraguaya.

El *Usuario* 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) Número de cédula de identidad (opcional)
- e) Registro Único del Contribuyente (RUC) (opcional)
- f) Foto de perfil (opcional)
- g) Cualquier otra información que pudiera solicitar la *Empresa*.

El *Usuario* es responsable de mantener la información de 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 proveídos a través de la *Muv-App*.

El *Usuario* deberá establecer una contraseña para el uso de la *Muv-App*, la cual será confidencial. La contraseña es de uso personal y el *Usuario* 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 *Usuario* lo comunicará inmediatamente a la *Empresa* y será responsable de realizar la recuperación de su contraseña por medio de la *Muv-App*. En todo caso, cualesquiera operaciones realizadas desde su perfil, se reputarán efectuadas por el *Usuario*, quien será responsable y pagará los gastos y/o daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso que se realice desde dicho perfil.

### **4. USUARIOS, TRASLADO DE MENORES Y ACOMPAÑANTES**

Cuando el *Usuario* que contrata el servicio suba al vehículo con acompañantes, el *Usuario* será responsable de que los mismos estén informados y den cumplimiento en forma obligatoria y plena a todas las normas de comportamiento establecidas en este *Acuerdo*. En los casos en que el *Usuario* realice el viaje en compañía de un menor de edad, el *Usuario* será responsable en todo momento del cuidado, seguridad y comportamiento de dicho menor.

El *Usuario* acepta que el *Conductor* sólo podrá trasladar en un mismo viaje el número máximo de pasajeros que admita la capacidad habilitada de su vehículo, la cual será dada a conocer al *Usuario* al contratar el viaje mediante la *Muv-App*.

El *Usuario* acepta que deberá utilizar, y requerir que todos sus acompañantes utilicen, el cinturón de seguridad, antes de iniciar un viaje. En caso de que el *Usuario* y/o sus acompañantes no utilicen el cinturón de seguridad, el *Usuario* se hará responsable de las consecuencias que dicha infracción pudiese acarrear, incluyendo el pago de multas.

## **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 recogida 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.

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 de error u omisión en la consignación de las mismas por parte del *Usuario*.

El *Usuario* reconoce que el *Conductor* cumplirá 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. El *Usuario* es el único responsable por 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 *Usuario* reconoce que 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.

Así también, el *Usuario* reconoce que 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 SERVICIOS DE DELIVERY**

El *Usuario* 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.

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, en su caso. La *Empresa* no ofrece garantía alguna respecto a la autenticidad, exactitud, novedad, fiabilidad, legalidad del paquete objeto del Delivery.

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 *Usuario* reconoce que el *Conductor* y/o la *Empresa* no se hacen responsables de cualquier mal entendido o problema que pudiera surgir por la falta de esta comunicación previa entre destinatarios.

Los *Usuarios* reconocen que la *Empresa* no asume responsabilidad alguna derivada de la información proporcionada a los *Conductores* en el marco del servicio ofrecido por la *Muv-App*, así como del incumplimiento adecuado y satisfactorio de los encargos por parte de los *Conductores*. Por ello, los *Usuarios* aceptan que cualquier acción legal que pretendan ejercitar 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. PAGOS**

El *Usuario* acepta que en razón de la utilización de la *Muv-App* abonará un precio por la contratación a través de la *Muv-App* y uso de los servicios que reciba de un *Conductor*, el cual será cobrado, de conformidad al servicio solicitado y al medio de pago elegido según la cláusula 8 de este Acuerdo.

Este precio incluirá los impuestos establecidos por ley, la ganancia correspondiente al *Conductor* y la comisión correspondiente a la *Empresa* por la utilización de la *Muv-App*.

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 debe abonar el *Usuario* será calculado, en función a la suma de una base preestablecida, más una variable de tiempo y una variable de distancia, con IVA (Impuesto al Valor Agregado) incluido, calculadas en tiempo real con información de un sistema de geolocalización. El cálculo del precio sólo podrá variar en los casos de emergencia nacional, pandemias o cualquier situación que genere fuerza mayor, previa notificación al *Usuario*, cuyo efecto –para estos casos- será inmediato desde la notificación.

A través de la *Muv-App*, la *Empresa* comunicará al *Usuario* el precio que le correspondería por el viaje, además de la moneda y las modalidades de pago disponibles, antes de solicitar e iniciar la prestación del servicio de transporte o de Delivery. Una vez establecida por la *Muv-App* el precio un viaje en particular, el mismo no podrá ser alterado.

En todos los casos, el *Usuario* deberá aceptar el precio cotizado para realizar el viaje en los términos establecidos en el presente Acuerdo.

En caso que el *Usuario* no abone el monto total correspondiente a un viaje realizado con la *Muv-App*, el *Usuario* incurrirá en mora desde el momento en el cual la deuda fue generada. La *Empresa* no aceptará pagos parciales.

El *Usuario* deberá estar al día con la *Empresa* en lo relativo a sus obligaciones de pago por viajes realizados y las tarifas de cancelaciones o devoluciones, caso contrario podrá ser objeto de un bloqueo inmediato de su Cuenta de *Usuario* de la *Muv-App*, hasta tanto se regularice la situación de pago.

Transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la generación de la deuda del *Usuario*, sin que el *Usuario* proceda a la cancelación del pago, la *Empresa* tendrá el derecho de comunicar a Equifax S.A. (Informconf) y/o a otras empresas similares, del incumplimiento existente por parte del *Usuario*, a los efectos correspondientes. Por este medio, el *Usuario* autoriza expresamente a la *Empresa* a proporcionar datos sobre el incumplimiento de sus obligaciones incluso de aquellas no reclamadas judicialmente.

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*.

## 8. FORMAS DE PAGO

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

- a) Dinero en efectivo en moneda local;
- b) Tarjetas de crédito o débito catastradas en la MUV-App; y
- c) Muv Corp (método de pago corporativo). Más información disponible en: <http://tiny.cc/MUVcorp>

El *Usuario* 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.

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.

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.

## 9. FACTURACIÓN

La *Empresa* emitirá una factura digital a crédito, la cual se cancelará con un recibo una vez que el pago esté procesado y validado a nombre de la Razón Social con el RUC registrados por el *Usuario*, por el valor total del servicio recibido, independientemente de la forma de pago utilizada. 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*.

## 10. VIAJES Y CANCELACIONES

A fin de asegurar el correcto funcionamiento de la *Muv App*, el *Usuario* deberá dar acceso a sus datos precisos o aproximados de ubicación para marcar ubicación "desde". La *Muv App* no tomará datos en segundo plano en caso que el *Usuario* configure "solo durante uso de la app".

Al momento de la contratación del servicio, el *Usuario* recibirá el precio del viaje, la ruta establecida por la *Muv-App*, la distancia entre los puntos de recogida y destino, así como el tiempo de duración estimado para el traslado. Una vez aceptado el viaje por un *Conductor*, le será comunicado el nombre, foto de perfil y calificación promedia del *Conductor* designado para el viaje, correspondiente a sus viajes anteriores, así como los detalles para la correcta identificación del vehículo, incluyendo la marca, el modelo, la foto y la chapa del vehículo.

La asignación de los viajes a los *Conductores* se realiza 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* podrá elegir una ruta distinta a la establecida por la *Muv-App* 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 precio no podrá ser alterado.

Si el *Usuario* decide aceptar el viaje presupuestado por la *Muv-App*, el precio del viaje deberá ser abonado de la forma prevista en la cláusula de "Formas de pago". En el caso que decida cancelar el viaje y la cancelación sea hecha antes de haber transcurrido 5 (cinco) minutos contados a partir de la aceptación del pedido por el *Conductor*, la misma no tendrá costo para el *Usuario*. Pasados los 5 (cinco) minutos, el *Usuario* deberá abonar una tarifa de cancelación de

Gs. 10.000 (Guaraníes Diez Mil). Esta tarifa no se aplicará al *Usuario* en los casos en que la cancelación se deba a problemas imputables al *Conductor* o a situaciones de fuerza mayor ajenas al *Conductor* y al *Usuario*, siempre que éstas sean acreditadas fehacientemente a la *Empresa* en el plazo de 7 días corridos de ocurrido el hecho generador. En este caso y si hubiese sido cobrado un monto, el mismo será reembolsado.

En caso que el *Conductor* llegue a la ubicación de recogida indicada por el *Usuario*, y trascurren cinco (5) minutos desde que realizó la notificación de que se encuentra en el punto de recogida marcado por el *Usuario* sin que éste o el tercero quien deba entregar el paquete se presente, el *Conductor* podrá cancelar el viaje y la tarifa de cancelación de Gs. 10.000 (Guaraníes Diez Mil) deberá ser abonada por el *Usuario*.

El *Usuario* reconoce que 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 en la cláusula de “Pagos” de estos términos y condiciones.

## **11. COMUNICACIONES**

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

El *Usuario* 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 las notificaciones realizadas a través de la *Muv-App*, el *Usuario* 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)

## **12. INFORMACIÓN PERSONAL**

El *Usuario* deberá proporcionar a la *Empresa* información veraz para acceder a la *Muv-App*, y para utilizar los servicios que a través de ella se ofrecen, siendo enteramente responsables ante terceros por el contenido de dicha información.

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

La Empresa protegerá los datos personales del Usuario 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).

### **13. PROMOCIONES**

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

En los casos de promociones ofrecidas por la *Empresa* o por medio de alianzas comerciales de ésta con otras empresas, el *Usuario* 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.

### **14. NORMAS DE COMPORTAMIENTO DEL USUARIO**

Siendo de acceso y uso estrictamente personal, el *Usuario* no podrá autorizar a terceros la utilización de su cuenta para acceder a los servicios ofrecidos a través de la *Muv-App*, salvo casos particulares en los que se encuentra permitido solicitar viajes para terceros con previa y explícita autorización de la *Empresa*.

El *Usuario* asume el compromiso de comportarse en el vehículo y con el *Conductor* de manera correcta, educada y acorde con las normas comúnmente aceptadas de convivencia social. Este compromiso sobre el comportamiento del *Usuario* para con los *Conductores* se extiende igualmente a los directivos, empleados y proveedores de la *Empresa*.

El *Usuario* correrá con los gastos de limpieza y reparación de los daños que sus actos o de sus acompañantes ocasionaren al vehículo del *Conductor* en que realizó el viaje, lo cual en ningún caso será responsabilidad de la *Empresa*. No obstante, la *Empresa* canalizará las quejas realizadas por los *Conductores* 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)).

### **15. ACTIVIDADES PROHIBIDAS**

El *Usuario* comprende y acepta que, además de las prohibiciones establecidas en otras cláusulas del presente Acuerdo, las siguientes son prohibiciones expresas de la *Empresa*, cuya transgresión acarreará consecuencias contractuales según su gravedad:

- 15.1 Consumir alimentos o bebidas de cualquier tipo, así como fumar dentro del vehículo. Infringir esta prohibición será considerada falta LEVE.
- 15.2 Requerir al *Conductor* que realice paradas durante un trayecto ya predeterminado y cotizado sin solicitarlas a través de la *Muv-App*. Infringir esta prohibición será considerada falta LEVE.
- 15.3 Solicitar servicios de traslado a través de la *Muv-App* sin que el *Usuario* que pidió el viaje esté viajando. Sólo pueden viajar terceros como acompañantes del *Usuario*, salvo

- excepciones que cuenten con previa autorización de la Empresa. Infringir esta prohibición será considerada falta LEVE.
- 15.4 Cancelar más del 30% (y hasta 50%) de viajes solicitados que hayan sido aceptados por los Conductores, sin que haya sido pagada una tarifa de cancelación. 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.
  - 15.5 Utilizar la cuenta de terceros o permitir a terceros el uso de su cuenta personal. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.6 Crear y utilizar más de una cuenta de *Usuario* a su nombre. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.7 Crear y utilizar una o más cuentas de *Usuario* que no estén a su nombre. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.8 Cancelar más del 50% de viajes solicitados y que hayan sido aceptados por los conductores, sin que haya sido pagada una tarifa de cancelación. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.9 No remitir a la *Empresa* cualquier información adicional que ésta requiera, habiendo sido notificado y vencido el plazo establecido para remitirla. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.10 Subir a los vehículos en ropa interior, semidesnudos o desnudos, así como con el torso al descubierto o mojados. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE
  - 15.11 Comercializar, intermediar o pretender intermediar con informaciones relacionadas con los servicios prestados por la Empresa con terceros. Infringir esta prohibición será considerada falta GRAVE.
  - 15.12 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 GRAVE.
  - 15.13 No utilizar el cinturón de seguridad durante un viaje. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
  - 15.14 Utilizar datos o servicios de la *Muv-App* para contratar directamente con los *Conductores*, sin perjuicio de las consecuencias civiles que pudiese ocasionar dicho comportamiento. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
  - 15.15 Contactar con un *Conductor* fuera del ámbito de un viaje realizado a través de la *Muv-App*, salvo en los casos expresamente previstos en el presente Acuerdo. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
  - 15.16 Mantener saldo negativo con la *Empresa* por más de dos (2) meses seguidos o tres (3) meses alternados. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
  - 15.17 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.
  - 15.18 Discriminar al *Conductor* 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.
  - 15.19 Subir al vehículo con drogas o estupefacientes, así como consumirlas durante el viaje. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.

- 15.20 Requerir a un *Conductor* que acepte un monto distinto al preestablecido en la *Muv-App* por un viaje concretado. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE.
- 15.21 Copiar, modificar, reproducir, reutilizar o redistribuir información de la *Empresa*, de la *Muv-App*, la App de *Conductores*, los *Conductores* o de otros *Usuarios*, sin la autorización previa por escrito por parte de la *Empresa* o los dueños de la información. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurar un delito.
- 15.22 Mantener relaciones sexuales o realizar actos sexuales dentro de los vehículos. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurar un delito.
- 15.23 Proveer información falsa a través de la *Muv-App* o por cualquier otro medio. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE. Si lo hace para dañar o perjudicar a la *Empresa*, a los demás *Usuarios*, *Conductores* o terceros, podrá además configurar un delito.
- 15.24 Utilizar la *Muv-App* 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 configurar un delito.
- 15.25 Realizar actos que pudieran dañar cualquier aspecto de los servicios de la *Muv-App* o la página web de Muv, de sus sistemas o redes. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurar un delito.
- 15.26 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 configurar un delito.
- 15.27 Acosar, amenazar o de otra manera hostigar al *Conductor* o terceros antes, durante o después de un viaje, así como portar armas en el vehículo. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y puede configurar un delito.
- 15.28 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.
- 15.29 Utilizar y/o hackear la *Muv-App*, la App de *Conductores* o la página web de Muv de cualquier forma, afectando o interrumpiendo su funcionamiento normal o el acceso de otros *Usuarios* o *Conductores*. Infringir esta prohibición será considerada falta MUY GRAVE y es un delito.

## 16. 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 *Usuario*, tanto de manera temporal o permanente, dependiendo de la gravedad del incumplimiento. Así también, el incumplimiento de determinadas cláusulas el *Usuario* podría incurrir en algún hecho punible tipificado por la ley penal de la República del Paraguay, pudiendo la *Empresa* o el *Conductor* 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 *Usuario* al correo electrónico denunciado.

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

La transgresión de las prohibiciones detalladas en la Cláusula 15 por parte del *Usuario* será calificada y penalizada por los siguientes niveles de gravedad, a criterio de la *Empresa*:

- 16.1. Leve: Apercibimiento y desactivación temporal de la cuenta hasta concretar el contacto con el *Usuario* y aclarar la situación. La acumulación de dos faltas leves en un plazo menor a seis meses se computará como falta grave.
- 16.2. Grave: Apercibimiento y desactivación temporal de la cuenta del *Usuario* por una a dos semanas, dependiendo de la gravedad del caso.
- 16.3. Muy Grave: Desactivación permanente de la cuenta del *Usuario*.

## **17. SISTEMAS DE CALIFICACIÓN**

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

El *Usuario* acepta que, según la calificación recibida por los *Conductores*, la *Empresa* podrá desactivar su cuenta en la *Muv-App* y todos los beneficios que la misma otorga.

Aquellos *Usuarios* que, habiendo superado los diez viajes y que cuenten con una calificación promedio inferior a 3, serán 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 *Usuarios* 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*.

## **18. 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*, 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 *Conductor* correspondiente para que ambas partes puedan coordinar la recogida del objeto y/o documento olvidado.

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

El *Usuario* acepta que el transporte de personas o de paquetes brindado por los *Conductores* presenta riesgos de daños a su persona y/o bienes, derivados tanto del ejercicio regular como

irregular de la conducción. Todos los riesgos emergentes y la responsabilidad por la utilización de los servicios de transporte brindados por los *Conductores* y contratados mediante la *Muv-App*, son única y exclusivamente del *Usuario* y del *Conductor*, en su caso.

El *Usuario* acepta que el único responsable de brindar el servicio es el *Conductor* y que la *Empresa* es simplemente una intermediaria en su relación con el *Conductor*.

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 las sanciones aplicables a los *Conductores* en los Términos y Condiciones de *Conductores* (<https://muv-app.co/web/term-y-cond-muvers.html>), toda vez que a criterio de la *Empresa* se encuentre acreditada 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*. La *Empresa* podrá también brindar a los *Conductores* datos de los *Usuarios* a los efectos de la resolución de conflictos originados por los *Usuarios* o en otros casos en los que sea necesario que el *Conductor* contacte con el *Usuario*. Bajo ninguna circunstancia constituirá la obligación de la *Empresa* otorgar tales datos, lo cual siempre será potestad de la *Empresa* hacer o no hacer, según su exclusivo criterio.

Dado que la *Empresa* es una intermediaria entre el *Conductor* que brinda el servicio de transporte y el *Usuario* que efectivamente lo utiliza, el *Usuario* acepta que toda responsabilidad o reclamo que pueda surgir en la utilización de la *Muv-App* y que haya sido generada por el *Conductor* o un tercero, eximirá de responsabilidad a la *Empresa*, sus accionistas, directores y gerentes de cualquier tipo de demanda judicial por daños derivada por la prestación del servicio de transporte.

La *Empresa* velará por alcanzar la mayor disponibilidad y continuidad posible en el funcionamiento de la *Muv-App* y la página web. Sin embargo, la *Empresa* no garantiza la disponibilidad permanente e ininterrumpida de la *Muv-App* ni de la página web.

## **20. PROPIEDAD INTELECTUAL**

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

La *Empresa* otorga al *Usuario* debidamente registrado, una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable unilateralmente por ella, a fin de que el mismo pueda acceder a la utilización del servicio de transporte a través de la *Muv-App*. La utilización 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.

## **21. 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 Acuerdo, durante la vigencia del mismo en inclusive con posterioridad a su terminación.

Para el uso y divulgación de los datos del *Usuario*, 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.

## **22. LEY APLICABLE**

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

## **23. 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.