

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y ACCESO DE MUDANGO

Las condiciones que se describen en el presente documento (en adelante “Términos y Condiciones de Uso”) rigen el uso y acceso que Usted, como Usuario persona física y/o moral, haga de las aplicaciones tecnológicas “Mudango – Moving Partners” y/o “Mudango Empresas – Movers” desde cualquier lugar (en adelante, las “Aplicaciones”), así como de la página web [www.mudango.com](http://www.mudango.com) (en adelante, la “Página Web” y, de forma conjunta con las Aplicaciones, como la “Plataforma Tecnológica”), así como de cualquier otra página web, contenido y/o servicios que sean puestos a su disposición por Mudango México, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “Mudango”), una sociedad mercantil debidamente constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, con domicilio en Gabriel Mancera 149-piso 4, código 2, Col. Del Valle, Benito Juárez, 03103 Ciudad de México,

Al descargar las Aplicaciones en su dispositivo móvil y aceptar los Términos y Condiciones de Uso, Usted acepta vincularse jurídicamente con Mudango y registrarse a través de los mismos; Si Usted no acepta los Términos y Condiciones de Uso y por ende decide no registrarse a través de los mismos, no podrá hacer uso y tener acceso a los servicios de interconexión que Mudango pone a su disposición según éstos se describen más adelante; En caso de incumplimiento por parte de Usted a cualesquiera de las estipulaciones contenidas en los Términos de Condiciones de Uso y/o cualesquiera de las condiciones, promociones y/o lineamientos que sean aplicables para algún determinado bien o servicio y que le sean comunicadas por Mudango, Mudango podrá negarle o cancelarle el acceso y uso de los servicios de Mudango.

Para la adquisición de ciertos bienes y/o servicios que Usted haga utilizando los servicios de interconexión de Mudango podrán resultar aplicables determinados lineamientos, condiciones y/o promociones que le serán comunicadas por Mudango previo a la compra del respectivo bien o servicio. Usted acepta y reconoce que dichas disposiciones particulares constituirán una adición a los Términos y Condiciones de Uso y su cumplimiento deberá observarse de manera integral.

Mudango se reserva el derecho de realizar modificaciones y/o adiciones a los presentes Términos y Condiciones de Uso de manera unilateral, así como a modificar el diseño, presentación y/o configuración de la Plataforma Tecnológica, o de alguno (s) de los servicios o añadir servicios nuevos y a comunicarle las mismas ya sea mediante su publicación en la Página Web de Mudango, mediante comunicación in app a través de las Aplicaciones, por correo electrónico, por mensaje SMS o por cualquier medio idóneo que Mudango determine; la continuación en el uso y acceso a los servicios de Mudango por parte de Usted con posterioridad a la publicación o envío de cualquier modificación y/o adición representará su aceptación expresa a las mismas. Asimismo, Mudango se esforzará por mantener la Página Web y las Aplicaciones disponibles de la forma más constante posible, reconociendo el Usuario que es posible que, por razones de mantenimiento, seguridad o capacidad, así como a causa de acontecimientos sobre los que no puede influir Mudango, puedan producirse anomalías o la suspensión pasajera de los servicios de la Página Web y de las Aplicaciones.

### **1.- Descripción de los servicios de Mudango (en adelante “Servicios de Interconexión”).**

Mudango es una Plataforma Tecnológica que permite la interconexión digital entre: (i) terceros independientes quienes ofrecen al público en general servicios de mudanzas (“Empresas de Mudanzas”); (ii) terceros independientes quienes ofrecen al público en general servicios de transportación de muebles u objetos lícitos (“Empresas de Transportación”); (iii) quienes ofrecen servicios de almacenaje o bodega (“Almacenaje”); y, (iv) potenciales adquirentes, quienes, estando registrados en la Plataforma Tecnológica, deciden contratar alguno (s) de los servicios (“Usuario”).

## **2. Interconexión con Servicios de Mudanzas.**

La finalidad de la Plataforma Tecnológica es permitir a los Usuarios la cotización en línea de servicios de mudanzas de un punto de origen a un punto de destino, los cuales serán ejecutados por alguna de las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma Tecnológica, así como reservarlos a través de la misma Plataforma Tecnológica (en adelante “Servicios de Mudanzas”).

La Página Web utiliza la información ingresada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen de mudanza y, en base a ello, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes servicios de mudanzas a ser contratados por el Usuario con las Empresas de Mudanzas a través de un algoritmo.

Los Servicios de Mudanzas que el Usuario puede reservar en la Página Web y contratar con las Empresas de Mudanzas son los siguientes:

- a) **Mudango Mini:** se refiere a un servicio tipo flete, para mudanzas menores a 15 metros cúbicos en que las Empresas de Mudanzas se hacen cargo sólo del transporte, el armado y desarmado de las camas y la protección del mobiliario con *film* de embalaje. Por su parte, queda a cargo del Usuario el embalaje y desembalaje en sus cajas propias.
- b) **Mudango Light:** se refiere a una mudanza en que las Empresas de Mudanzas se hacen cargo del embalaje y traslado de muebles, camas (armado y desarmado), colchones, cuadros, electrodomésticos y tecnología, protegiendo el mobiliario con una combinación de *film* de embalaje y frazada, según la delicadeza de cada *ítem*. Por su parte, queda a cargo del Usuario el embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus cajas propias, responsabilizándose las Empresas de Mudanzas por el traslado y la distribución (sin desembalar) en los puntos designados por el Usuario.
- c) **Mudango Full:** se refiere a una mudanza en que las Empresas de Mudanza se hacen cargo del embalaje y traslado de todas las pertenencias del Usuario, así como también del armado y desarmado del mobiliario básico, protegiéndose el mobiliario con *film* de embalaje y frazada (según la delicadeza de cada ítem) y además cartón (para los muebles delicados). Las Empresas de Mudanzas se hacen cargo del embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus propias cajas, responsabilizándose las Empresas de Mudanzas por el traslado y la distribución (sin desembalar) en los puntos designados por el Usuario.
- d) **Mudango Black:** se refiere a un servicio de mudanza premium en que las Empresas de Mudanzas se hacen cargo del embalaje y traslado de todas las pertenencias del Usuario, así como también del armado y desarmado del mobiliario básico, protegiéndose el mobiliario con *film* de embalaje y frazada (según la delicadeza de cada ítem) y además cartón (para los muebles delicados). Las Empresas de Mudanzas se hacen cargo del embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus propias cajas, responsabilizándose las Empresas de Mudanzas por el traslado y la distribución (con desembalaje, pero sin orden en detalle) en los puntos designados por el Usuario.

Adicionalmente, existen los servicios Inter, que son servicios de mudanza inter-regionales. En el caso de tratarse de un servicio Inter compartido (servicio en el cual el camión se utiliza para más de un cliente), el período de entrega del servicio será de 2 a 15 días corridos contados desde la fecha de recolección. En el caso de un servicio exclusivo, el período de entrega del servicio será determinado según la distancia.

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una empresa de mudanzas, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Mudanzas ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los servicios de mudanza contratados por Usted,

permanece exclusivamente entre las Empresas de Mudanzas y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción de alguno de los servicios de mudanza es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

## **2.1.- Reserva y Contratación de Servicios de Mudanzas.**

Una vez seleccionado uno de los Servicios de Mudanza, el Usuario deberá efectuar a Mudango el pago de la tarifa por reserva del servicio (en adelante “Tarifa por Reserva”) y Mudango le informará por medio de un correo electrónico u otro medio en línea que estime conveniente, qué Empresa de Mudanzas asociada a la Plataforma Tecnológica ha aceptado prestar el servicio al Usuario. Si el Usuario no está satisfecho con la Empresa de Mudanzas que haya aceptado prestarle el servicio reservado, tiene la opción de solicitar un cambio de Empresa de Mudanzas, pasando la mudanza a la etapa de búsqueda de Empresa de Mudanzas.

Usted reconoce, entiende y acepta que la Tarifa de Reserva corresponde exclusivamente al pago que Usted realiza a Mudango como contraprestación por los Servicios de Interconexión y la cual es independiente y no relacionada a la cotización por los Servicios de Mudanzas que Usted contrate con alguna de las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma Tecnológica, por lo que de ninguna manera podrá entenderse que la Tarifa de Reserva corresponde a algún anticipo por algún Servicio de Mudanzas que Usted contrate y por ende no podrá ser compensada, aplicada o abonada a ningún concepto relacionado con la mudanza.

Una vez pagada la Tarifa por Reserva y conforme al aviso de privacidad de Mudango, el Usuario consiente que sus datos de contacto y el contenido de su solicitud sean compartidos con la Empresa de Mudanzas que haya aceptado prestarle el servicio. Tal comunicación de datos personales de contacto es necesaria para llevar a cabo el servicio solicitado por el Usuario y se encuentra regulada en la Política de Privacidad, que se puede consultar en la Página Web.

El Usuario podrá informar a Mudango de cualquier irregularidad detectada respecto de las Empresas de Mudanzas que se interconectan a través de la Página Web. Si bien Mudango no es responsable de la prestación de los Servicios de Mudanzas que interconecta a través de la Página Web, según lo expresado anteriormente, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para asegurar que los servicios y trabajos realizados por la Empresa de Mudanzas para el Usuario se lleven a cabo de manera satisfactoria.

El algoritmo de la Pagina Web determina de forma automática y aleatoria el tipo de transporte sugerido al Usuario para su contratación con alguna de las Empresas registradas, basándose exclusivamente en la información del inventario y maniobra proporcionada y solicitada por el Usuario. Al proporcionar los servicios de interconexión, cotización, reserva y comunicación con las Empresas que hayan aceptado prestar el servicio al Usuario, en ningún momento se asegura ningún tamaño de motor, capacidad de carga, volumen de caja o altura del camión para realizar los servicios.

## **2.2. Cancelación y Reembolso de la Tarifa por Reserva.**

La Tarifa por Reserva que el Usuario debe pagar a Mudango por los Servicios de Interconexión y que es cargada al Usuario al seleccionar el servicio de mudanza que desea contratar, únicamente podrá cancelarse y dejarse sin efecto mediante un aviso de cancelación del Usuario enviado por correo electrónico a Mudango a la dirección: ([maria@mudango.com](mailto:maria@mudango.com)) y/o por el chat de atención al Usuario, aviso que deberá realizarse con al menos 48 horas hábiles de anticipación a la fecha del servicio que el Usuario haya contratado para los servicios Intra (dentro de la misma ciudad / población) y de 72 horas hábiles de anticipación a la fecha

del servicio que el Usuario haya contratado para servicios Inter (entre ciudades / poblaciones). Usted reconoce, entiende y acepta que en caso de no enviar o informar de la cancelación de un servicio reservado con la anticipación antes referida, Usted perderá cualquier derecho a solicitar el reembolso de la Tarifa de Reserva pagada.

En caso de ser procedente, Mudango contará con un plazo máximo de 8 días hábiles para el reembolso de una Tarifa de Reserva pagada. El método de reembolso será el mismo empleado por el Usuario para el pago de su Tarifa de Reserva. El periodo en que el monto se ve reflejado en el estado de cuenta depende de la institución bancaria del Usuario.

### **2.3.- Disponibilidad de los Servicios de Mudanzas.**

Al efectuarse la reserva en la Página Web de un servicio de mudanza, la confirmación final del servicio estará sujeta a la disponibilidad real de las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma. En caso de que ninguna de las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma Electrónica cuenten con disponibilidad para efectuar el servicio reservado en la fecha indicada por el Usuario y por ende no acepten prestar el servicio requerido por el Usuario, Mudango informará al Usuario esta situación en un plazo máximo de 2 días hábiles para servicios Intra (dentro de la misma región) y de 3 días hábiles para servicios Inter (entre regiones) contados desde la reserva y reembolsará la totalidad de la Tarifa por Reserva pagada por el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango no es, ni será responsable, de ningún daño, gasto o perjuicio que esta cancelación pudiera causar al Usuario y por ende no asume ni otorga ninguna garantía respecto a la prestación del servicio en la fecha reservada.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para que las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma Tecnológica, agenden y confirmen la mudanza, en la fecha originalmente programada por el Usuario o, en su defecto, a encontrar en conjunto con el Usuario una nueva fecha para la mudanza.

En caso de solicitud de cambio de fecha de mudanza, para servicios Intra (dentro de la misma región) el plazo es de 2 días hábiles antes de la fecha original del servicio y de 3 días hábiles para servicios Inter (entre regiones), quedando sujeto a la disponibilidad de las Empresas asociadas a la Plataforma Tecnológica.

### **2.4. Pago de los Servicios de Mudanzas.**

La Página Web utiliza la información ingresada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen de mudanza y, en base a ello, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes servicios de mudanzas a ser contratados por el Usuario con las Empresas de Mudanzas a través de un algoritmo.

El precio restante que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión y que fue cotizado conforme a lo establecido anteriormente, deberá ser pagado por Usted directamente a la Empresa de Mudanza una vez finalizado el servicio, con cualquiera de las formas de pago aceptadas por las Empresas de Mudanzas; Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango no es responsable ni participa en la transacción por el cobro de los Servicios de Mudanza que Usted haya contratado con una Empresa de Mudanzas.

La cotización del Servicio de Mudanzas que Usted haya reservado a través de la Página Web se genera en base a la estimación de cotización conforme a la información de volumen, lugar de origen y de destino que Usted haya ingresado; Mudango no se hace responsable en caso de que se generen costos

adicionales por los Servicios de Mudanza debido a inconsistencias, errores, inexactitud de volumen o características de la mudanza, los cuales deberán ser pagados por Usted directamente a la Empresa de Mudanza que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión.

El Usuario está obligado a compensar a la Empresa de Mudanzas por los costos adicionales resultantes de las indicaciones erróneas o incompletas en la estimación de inventario por el Usuario.

El costo adicional se cobrará al Usuario de acuerdo con la lista de precios y servicios de las Empresas de Mudanzas.

Es responsabilidad del Usuario cubrir los gastos ocasionados por solicitudes de cambios al Servicio de Mudanzas reservado que se realicen durante el día de la mudanza; ya sea por acarreos, ajustes de inventario, maniobras por escaleras, maniobras de volados u otros que no estén indicados en su “Resumen de Servicio” o respaldados por correo o chat de seguimiento.

Los costos adicionales son los siguientes:

- i. El costo por cada *ítem* adicional entre 30 kg y 49 kg: \$30 pesos mexicanos.
- ii. El costo por cada *ítem* adicional entre 50 kg y 79 kg: \$80 pesos mexicanos.
- iii. El costo por cada *ítem* adicional entre 80 kg y 99 kg: \$100 pesos mexicanos.
- iv. El costo individual por refrigeradores, lavadoras, secadoras, centros de lavado u otros objetos voluminosos adicionales ( mayores a 2 metros cúbicos) o pesados (mayores a 100kg): \$200 pesos mexicanos.
- v. El costo mínimo por volados es de \$1300 pesos mexicanos, incluyendo esto un piso y un objeto.
- vi. Cada objeto adicional: \$200 pesos mexicanos por piso.

Los Servicios de Mudanzas que Usted cotice y reserve a través de los Servicios de Interconexión no incluyen:

- i. Subidas por escaleras de *ítems* pesados (sobre 30 kg) que no caben en el elevador, a excepción que se haya informado durante la cotización en línea. Siempre tienes la opción de incluir este servicio por \$20 pesos mexicanos por piso por cada *ítem*.
- ii. Subidas con cuerdas de *ítems* pesados (sobre 30 kg) que no caben en elevador ni escaleras, a excepción que se haya informado durante la cotización en línea. Siempre tienes la opción de incluir este servicio por \$200 pesos mexicanos por piso por cada *ítem*.
- iii. Traslados por más de 40 metros desde el estacionamiento del camión, a excepción que se haya informado durante la cotización en línea (sobrecosto de \$800 pesos mexicanos por cada 15m<sup>3</sup>).
- iv. Reembolsos por cancelaciones que no sean notificadas al menos 2 días antes de la fecha programada inicialmente.

## **2.5.- Daños o Pérdidas Durante la ejecución del Servicios de Mudanzas.**

Conforme a lo establecido en el apartado I de los Términos y Condiciones de Uso, los servicios que Mudango interconecta a través de la Plataforma Tecnológica, son prestados por terceros independientes con quien el Usuario contrata; Conforme a lo anterior, Usted reconoce, entiende y acepta que en ningún caso Mudango controlará, supervisará, será responsable, ni intervendrá en la ejecución de los Servicios de Mudanzas por parte de la Empresa de Mudanzas asociada a la Plataforma Tecnológica que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión, ni en la adecuación, calidad o resultado de los mismos, por lo que Mudango queda excluido, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la ejecución o resultado del servicio por Usted encomendado a la Empresa de Mudanzas que corresponda. Usted, como

Usuario, expresamente exime y libera a Mudango y a sus empleados, directivos, accionistas, empresas relacionadas, afiliadas y/o subsidiarias de cualquier discrepancia, responsabilidad, daño, perjuicio o menoscabo como resultado de la contratación o del trabajo realizado por la Empresas que Usted contrate a través de los Servicios de Interconexión.

Los Servicios de Interconexión corresponden a Servicios de Mudanzas, sin que ello comprenda transporte de valores; Mudango no participa ni interviene en la prestación del servicio que el Usuario contrata con las Empresas de Mudanzas asociadas a la Plataforma Electrónica, por lo que Mudango no asume ninguna responsabilidad por pérdidas, robos, daños, destrucción o daño en caso de que el Usuario decida encomendar a la Empresa de Mudanzas que contrate, el traslado de dinero, joyas u otros objetos de alto valor económico o emocional.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango responderá al Usuario ante pérdidas o daños a los bienes transportados según las siguientes condiciones:

- i. Si la pérdida o daño a la propiedad es informada por el Usuario a Mudango en un plazo máximo de 7 (siete) días desde la fecha en que se realizó el servicio por medio de la plataforma o correo electrónico [maria@mudango.com](mailto:maria@mudango.com) para poder iniciar con el proceso de reclamo del mismo.
- ii. Por un monto máximo equivalente al valor total del servicio cotizado.
- iii. Los daños a los bienes transportados deben ser funcionales y no meramente estéticos.
- iv. Los bienes dañados deben haber sido declarados por el Usuario en el inventario a transportar por Mudango.

### **3. Interconexión con Servicios de Transportación de Muebles u Objetos Lícitos.**

La finalidad de la Plataforma Tecnológica es permitir a los Usuarios la cotización en línea de servicios de recolección y transporte de muebles u objetos lícitos de un punto de origen a un punto de destino los cuales serán ejecutados por alguna de las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma Tecnológica, así como reservarlos a través de la misma Plataforma Tecnológica (en adelante “Servicios de Transportación”).

La Página Web utiliza la información ingresada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen del bien o producto a transportar y, en base a ello, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes Servicios de Transportación a ser contratados por el Usuario con las Empresas de Transportación a través de un algoritmo.

Estos Servicios de Transportación, denominados Mudango Empresas, implican la contratación por parte del Usuario de un vehículo y ayudantes con alguna de las Empresas de Transportación registradas en la Plataforma Tecnológica; El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de ninguno de los servicios que Mudango interconecta.

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una Empresa de Transportación de carga de bienes y/o objetos, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Transportación ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los Servicios de Transportación contratados por Usted, permanece exclusivamente entre las Empresas de Transportación y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción de alguno de los Servicios de Transportación es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

#### **3.1. Reserva y Contratación de Servicios de Transportación.**

Para poder acceder a la utilización de los Servicios de Transportación interconectados a través de la Plataforma Tecnológica, el Usuario debe registrarse para crear una cuenta de usuario del servicio. Dentro de la información esencial para la prestación de los Servicios de Transportación, se considera la siguiente:

- i. Nombre o Razón Social.
- ii. RFC.
- iii. Correo electrónico.
- iv. Teléfono móvil.
- v. Medio de pago válido, tal como tarjeta de crédito o débito.

Efectuado el registro, el Usuario debe seleccionar el punto de retiro, el punto de despacho, el objeto u objetos a transportar y, en aquellos casos en los que el Usuario puede seleccionar el tipo de vehículo a utilizar, realizarlo asegurándose que el medio de transporte elegido sea correspondiente con el artículo cuyo envío solicita.

Terminado el proceso anterior, la Plataforma Tecnológica calculará el costo del Servicio de Transporte a través de un algoritmo los valores de los diferentes Servicios de Transportación, usando exclusivamente como base la información facilitada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen a través de la Plataforma Tecnológica, tal como el tamaño y características del objeto a transportar, el tipo de vehículo seleccionado, la distancia a recorrer y la información entregada por fuentes externas sobre el tráfico existente al momento de prestar los servicios. Adicionalmente, el valor incluirá los impuestos aplicables por la ley mexicana.

Todo lo anterior es sin perjuicio de que pueden existir condiciones comerciales especiales previamente pactadas con otras personas jurídicas; El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de ninguno de los Servicios de Transportación de Mudango Empresas interconectados por Mudango a través de la Plataforma Electrónica.

Una vez seleccionado y cotizado uno de los Servicios de Transportación, el Usuario deberá efectuar a Mudango el pago de la tarifa por reserva del servicio (en adelante “Tarifa por Reserva”) y Mudango le informará por medio de un correo electrónico u otro medio en línea que estime conveniente, qué Empresa de Transportación asociada a la Plataforma Tecnológica ha aceptado prestar el servicio al Usuario. Si el Usuario no está satisfecho con la Empresa de Transportación que haya aceptado prestarle el servicio reservado, tiene la opción de solicitar un cambio de Empresa de Transportación, pasando la solicitud a la etapa de búsqueda de Empresa de Transportación.

Una vez pagada la Tarifa de Reserva y conforme al aviso de privacidad de Mudango, el Usuario consiente que sus datos de contacto y el contenido de su solicitud sean compartidos con la Empresa de Transportación. Tal comunicación de datos personales es necesaria para llevar a cabo el servicio solicitado por el Usuario y se encuentra regulada en la Política de Privacidad, que se puede consultar en la Plataforma Tecnológica.

### **3.2. Ejecución de los Servicios de Transportación.**

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una Empresa de Transportación de carga de bienes y/o objetos, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Transportación ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los Servicios de Transportación contratados por Usted, permanece exclusivamente entre las Empresas de Transportación y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción

de alguno de los Servicios de Transportación es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

Conforme a lo anterior, la responsabilidad en la ejecución de los Servicios de Transportación corresponde exclusivamente a las Empresas de Transportación; no obstante ello, Usted reconoce, acepta y entiende que, en la ejecución de los Servicios de Transportación con las Empresas de Transportación, Usted deberá ceñirse y apegarse a:

Respetar la fecha y hora por Usted reservada para la ejecución de Servicios de Transportación; Cuando se esté a 30 minutos de la fecha y hora estipulada en las condiciones del Servicio de Transportación por Usted reservado y contratado con alguna Empresa de Transportación, la Plataforma Tecnológica notificará a la Empresa de Transportación que NO recibió ningún aviso de cancelación por parte del Usuario y por ende debe dirigirse al lugar de inicio del servicio, donde se realizará la carga de los objetos lícitos.

Una vez que ha sido realizada exitosamente la carga, la Empresa de Transportación ejecutará independientemente los servicios que Usted haya contratado conforme al punto o puntos de destino que Usted haya ingresado en la Plataforma Tecnológica para hacer entrega de los objetos lícitos solicitados por el Usuario.

Una vez concluido el Servicio de Transportación por parte de la Empresa de Transportación, ésta dará aviso dentro de la Plataforma Tecnológica de la entrega de los objetos lícitos, entendiéndose por finalizada la entrega del Servicio de Transportación al Usuario y entregado los objetos lícitos a éste, o bien, a un representante o persona designada por el Usuario; El Usuario reconoce, entiende y acepta que los tiempos que superen los tiempos de cargas y descargas estimados por la Plataforma Tecnológica suponen un sobrecosto, por lo que será cobrado al Usuario.

Los tiempos de cargas y descargas estimados y los sobrecostos generados por demoras sobre el tiempo contemplado de cargas y descargas considerados en el Servicio de Transportación, varían dependiendo del vehículo que se haya reservado para efectuar el servicio.

El valor por minuto adicional cobrado por sobrepasar el tiempo de holgura del tiempo total entre cargas y descargas varía según el vehículo contratado.

Una vez terminada la prestación del Servicio de Transportación, o que este no se haya finalizado por motivos no imputables a la Empresa de Transportación, se cobrará el sobrecosto al Usuario, si es que hubiese, por el mismo medio de pago que usó para la reserva del servicio.

En el caso de que la entrega de un objeto o bien le fuese rechazado por el destinatario a la Empresa de Transportación, o cuando por cualquier motivo no imputable a la Empresa de Transportación el objeto o el bien no sea factible de ser entregado, los cargos por el almacenaje temporal de dicho envío serán pagados por el Usuario, al igual que cualquier costo adicional que se genere por un nuevo despacho del objeto o bien por la devolución del objeto al Usuario.

La Empresa de Transportación que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión, procederá a la entrega de los bienes u objetos conforme a la información e instrucciones que Usted, como Usuario, ingresó a la Plataforma Electrónica al reservar el Servicio de Transportación, siendo aplicable para ello:

- i. Para el caso de que el lugar de destino sea un edificio, la Empresa de Transportación intentará contactarlo al arribo al lugar de destino; de no ser posible contactarlo a Usted, se procederá a



realizar la entrega del bien u objeto dejándolo en la recepción del edificio, si así se lo permite la administración del mismo. Si lo anterior no es posible, los objetos lícitos no recibidos serán enviados por la Empresa de Transportación a alguna bodega asociada a la Plataforma Tecnológica, hasta que el Usuario pueda ser ubicado. Una vez ubicado al Usuario, se procederá a realizar la entrega del objeto lícito, por alguna otra Empresa de Transportación, cobrándose este transporte según los costos vigentes que la Plataforma Tecnológica estime conforme al algoritmo. De igual forma, se cobrará el almacenaje por los objetos según días de almacenaje y volumen utilizado en las bodegas.

- ii. Para el caso de que el lugar de destino sea un condominio: Se procederá a realizar la entrega dejándolo dentro del condominio, donde se encuentre la seguridad del mismo, si así se lo permite la administración del mismo. Si lo anterior no es posible o no se encuentra la seguridad respectiva, entonces la Empresa de Transportación procederá a finalizar el servicio conforme a lo establecido en el punto *i.* anterior.
- iii. Para el caso de que el lugar de destino sea una residencia, casa o de otro tipo distinto a los nombrados anteriormente y no fuere posible la entrega de los objetos conforme a las instrucciones por Usted ingresadas en la Plataforma Tecnológica, entonces la Empresa de Transportación procederá a finalizar el servicio conforme a lo establecido en el punto *i.* anterior.

Usted reconoce, entiende y acepta, que en todos los casos anteriormente mencionados, el Servicio de Transportación fue prestado y ejecutado por parte de la Empresa de Transportación conforme a las instrucciones que Usted ingresó en la Plataforma Tecnológica, aún y cuando no haya sido posible la entrega de los objetos lícitos en la ubicación exacta previamente establecida, o bien, por la imposibilidad de ubicar o contactar al Usuario, por lo tanto, el Usuario no tendrá derecho alguno a ninguna devolución por el cargo y pago del Servicio de Transportación.

Usted, como Usuario, reconoce, entiende y acepta que ni Mudango ni las Empresas de Transportación serán responsables por la falta de entrega de los bienes o productos en los domicilios establecidos en la Plataforma Tecnológica por alguna de las razones establecidas anteriormente, asumiendo el Usuario la total responsabilidad por esta circunstancia.

### **3.3. Productos permitidos y alcance de los Servicios de Transportación (Mudango Empresas).**

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una Empresa de Transportación de carga de bienes y/o objetos, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Transportación ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los Servicios de Transportación contratados por Usted, permanece exclusivamente entre las Empresas de Transportación y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción de alguno de los Servicios de Transportación es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

Conforme a lo anterior, la responsabilidad en la ejecución de los Servicios de Transportación corresponde exclusivamente a las Empresas de Transportación; no obstante ello, Usted reconoce, acepta y entiende que, en la ejecución de los Servicios de Transportación con las Empresas de Transportación, Usted deberá ceñirse y apegarse a las siguientes restricciones:

Los productos que pueden ser objeto de los Servicios de Transportación interconectados por la Plataforma Tecnológica (Mudango Empresas) deben ser lícitos y de procedencia lícita, no estando permitido y por ende expresamente prohibida la transportación de:

- I. Personas.
- II. Animales.
- III. Objetos peligrosos, tóxicos, inflamables, explosivos o corrosivos.
- IV. Objetos ilícitos.
- V. Objetos robados o hurtados o de procedencia ilícita.
- VI. Armas o explosivos.
- VII. Objetos que exijan de un permiso adicional de la autoridad competente para ser transportados.

Los Servicios de Transportación ejecutados por las Empresas de Transportación Asociadas a la Plataforma son exclusivamente de transporte de objetos lícitos, no considerándose parte de los Servicios de Transportación:

- a) El desembalaje de los objetos.
- b) La instalación o desinstalación de los objetos.
- c) Subir o bajar los objetos desde o hacia un piso que no sea planta baja o cuyo edificio no cuente con ascensor.

Cualquier cargo adicional que se derive de alguno de los servicios descritos anteriormente que ejecuten las Empresas de Transportación a petición del Usuario, deberá ser pagado por Usted.

### **3.4. Cancelación y Reembolso de la Tarifa de Reserva de un Servicio de Transportación (Mudango Empresas).**

La Tarifa por Reserva que el Usuario debe pagar a Mudango por los Servicios de Interconexión y que es cargada al Usuario al seleccionar el servicio de transportación que desea contratar, únicamente podrá cancelarse y dejarse sin efecto mediante un aviso de cancelación del Usuario enviado por correo electrónico a Mudango a la dirección: ([maria@mudango.com](mailto:maria@mudango.com)) y/o por el chat de atención al Usuario, aviso que deberá realizarse con al menos 4 horas hábiles de anticipación a la fecha del servicio que el Usuario haya contratado. Usted reconoce, entiende y acepta que en caso de no enviar o informar de la cancelación de un servicio reservado con la anticipación antes referida, Usted perderá cualquier derecho a solicitar el reembolso de la Tarifa de Reserva pagada; Usted reconoce, entiende y acepta, que la cancelación de un servicio reservado dentro de las 48 horas previas a la fecha establecida para su ejecución, generará la obligación al Usuario de pagar la totalidad del valor del Servicio de Transportación cotizado y contratado, renunciando expresamente el Usuario a cualquier reclamo por reembolso o devolución del monto pagado.

En caso de ser procedente, Mudango contará con un plazo máximo de 8 días hábiles para el reembolso del pago. El método de reembolso será el mismo empleado por el Usuario para el pago. El periodo en que el monto se ve reflejado en el estado de cuenta depende de la institución bancaria del Usuario.

Ante la cancelación de un servicio por parte de la Empresa de Transportación, Mudango se encargará de coordinar e interconectar el Servicio de Transportación solicitado por el Usuario con alguna otra Empresa de Transportación asociada a la Plataforma Tecnológica, no pudiendo garantizar la existencia de una Empresa de Transportación que acepte prestar el servicio al Usuario. En caso de no poder interconectar a una nueva Empresa de Transportación, Mudango efectuará un reembolso completo al Usuario del monto pagado dentro del plazo de 24 horas.

### **3.5. Disponibilidad de los Servicios de Transportación (Mudango Empresas).**

Al efectuarse la reserva en la Página Web de un servicio de transportación, la confirmación final del servicio estará sujeta a la disponibilidad real de las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma. En caso de que ninguna de las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma Electrónica cuenten con disponibilidad para efectuar el servicio reservado en la fecha indicada por el Usuario y por ende no acepten prestar el servicio requerido por el Usuario, Mudango informará al Usuario esta situación en un plazo máximo de 24 horas contados desde la reserva y reembolsará la totalidad del valor pagado por el Usuario por concepto de Tarifa por Reserva; Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango no es, ni será responsable, de ningún daño, gasto o perjuicio que esta cancelación pudiera causar al Usuario y por ende no asume ni otorga ninguna garantía respecto a la prestación del servicio en la fecha reservada.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para que las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma Tecnológica, agenden y confirmen la transportación, en la fecha originalmente programada por el Usuario o, en su defecto, a encontrar en conjunto con el Usuario una nueva fecha para la transportación.

### **3.6. Daños o pérdidas durante la ejecución de los Servicios de Transportación (Mudango Empresas).**

Conforme a lo establecido en el apartado I de los Términos y Condiciones de Uso, los servicios que Mudango interconecta a través de la Plataforma Tecnológica, son prestados por terceros independientes con quien el Usuario contrata; Conforme a lo anterior, Usted reconoce, entiende y acepta que en ningún caso Mudango controlará, supervisará, será responsable, ni intervendrá en la ejecución de los Servicios de Transportación por parte de las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma Tecnológica que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión, ni en la adecuación, calidad o resultado de los mismos, por lo que Mudango queda excluido, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la ejecución o resultado del servicio por Usted encomendado a la Empresa de Transportación que corresponda. Usted, como Usuario, expresamente exime y libera a Mudango y a sus empleados, directivos, accionistas, empresas relacionadas, afiliadas y/o subsidiarias de cualquier discrepancia, responsabilidad, daño, perjuicio o menoscabo como resultado de la contratación o del trabajo realizado por la Empresas que Usted contrate a través de los Servicios de Interconexión.

Los Servicios de Interconexión corresponden a Servicios de Transportación de bienes u objetos, sin que ello comprenda transporte de valores; Mudango no participa ni interviene en la prestación del servicio que el Usuario contrata con las Empresas de Transportación asociadas a la Plataforma Electrónica, por lo que Mudango no asume ninguna responsabilidad por pérdidas, robos, daños, destrucción o daño en caso de que el Usuario decida encomendar a la Empresa de Transportación que contrate, el traslado de dinero, joyas u otros objetos de alto valor económico o emocional.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango responderá al Usuario ante pérdidas o daños al objeto transportado según las siguientes condiciones:

- i. Si la pérdida o daño del objeto es informada por el Usuario a Mudango en un plazo máximo de 7 (siete) días desde la fecha programada del Servicio vía correo electrónico a maria@mudango.com;
- ii. Ante cualquier siniestro durante la realización del servicio, se contempla un seguro de hasta 10 UF por los objetos lícitos especificados previamente por el Usuario en nuestra plataforma web. Mudango responde por los daños en sus objetos hasta el valor mencionado anteriormente.

### **3.7. Pago de los Servicios de Transportación.**

La Página Web utiliza la información ingresada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen de productos u objetos a transportar así como al origen y destino y, en base a ello, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes servicios de transportación a ser contratados por el Usuario con las Empresas de Transportación a través de un algoritmo.

El precio del Servicio de Transportación que Usted haya contratado a través de los Servicios de Interconexión y que fue cotizado conforme a lo establecido anteriormente, será cargado por la Plataforma Tecnológica, como Agente de Cobro de las Empresas de Transportación, al momento de confirmar la aceptación del servicio por una Empresa de Transportación; El cargo por el servicio que Usted contrató será realizado al medio de pago que Usted haya ingresado a la Plataforma Tecnológica al crear su perfil de Usuario conforme a lo establecido en el punto 3.1.v. de los Términos y Condiciones de Uso (en adelante “Medio de Pago”). Usted autoriza expresa e irrevocablemente a Mudango para que, como Agente de Cobro de las Empresas de Transportación, realice el cargo a su Medio de Pago, de cualquier concepto derivado de los Servicios de Interconexión, ya sea la Tarifa por Reserva, el costo del Servicio de Transportación cotizado y contratado, los costos adicionales por servicios no incluidos en la reserva y que hayan sido solicitados por el Usuario a las Empresas de Transportación o bien por inconsistencias en el servicio reservado, los costos por el almacenaje de productos o bienes que no pudieron ser entregados al punto de destino por las Empresas de Transportación o bien, los costos por el nuevo Servicio de Transportación que sea contratado por el Usuario para la nueva entrega de un bien o producto enviado a almacenaje por las Empresas de Transportación.

La cotización del Servicio de Transportación que Usted haya reservado a través de la Página Web se genera en base a la estimación de cotización conforme a la información de los bienes y/o productos a transportar, el lugar de origen y de destino que Usted haya ingresado; Mudango no se hace responsable en caso de que se generen costos adicionales por los Servicios de Transportación debido a inconsistencias, errores, inexactitud de volumen o características de los bienes o productos a transportar; cualquier diferencia respecto a la información por Usted ingresada a la Plataforma Tecnológica y los bienes o productos a transportar al momento de la ejecución por parte de la Empresa de Transportación, deberá ser pagada por el Usuario conforme a lo establecido en el párrafo precedente.

### **3.8. Prohibiciones al Usuario de Servicios de Transportación (Mudango Empresas).**

El Usuario no tendrá permitido y por ende estará prohibido:

- i. Subarrendar los Servicios de Interconexión con Empresas de Transportación que prestan Servicios de Transportación (Mudango Empresas).
- ii. Utilizar los Servicios de Interconexión con Empresas de Transportación que prestan Servicios de Transportación (Mudango Empresas), para otros fines a los explicitados en estos Términos y Condiciones de Uso.
- iii. Utilizar los Servicios de Interconexión con Empresas de Transportación que prestan Servicios de Transportación (Mudango Empresas), para el transporte de objetos ilícitos.

### **4.- Interconexión con Servicios de Almacenaje o Bodega.**

La finalidad de la Plataforma Tecnológica es permitir a los Usuarios la cotización y contratación de servicios de almacenaje y/o bodega de bienes o productos lícitos, ya sea en instalaciones propias o de terceros (en adelante “Almacenaje”).

La Página Web utiliza la información ingresada por el Usuario al momento de efectuar la estimación del volumen del bien u objeto a almacenar y, en base a ello, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes servicios de almacenaje y/o bodega a través de un algoritmo.

#### **4.1. Generación de Cotizaciones de Almacenaje.**

Usando exclusivamente como base la información ingresada por el Usuario en la Página Web al momento de efectuar la estimación de volumen del bien u objeto a almacenar y el tiempo del Almacenaje, la Página Web calcula instantáneamente el precio del servicio de Almacenaje a través de un algoritmo.

El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de los servicios de Almacenaje cotizados por Mudango.

#### **4.2. Duración, Reserva y Pago de Servicio de Almacenaje.**

Usted reconoce, entiende y acepta, que la Página Web facilita la cotización y carga de información de objetos y/o bienes a almacenar, sin embargo, para la contratación de un servicio de Almacenaje será necesario que Usted celebre un contrato para tal efecto con Mudango; De aceptar el Usuario la cotización de los servicios de almacenaje en bodega, deberá suscribir el contrato de servicios con Mudango el cual deberá ser un período de duración indefinida, pudiendo ser terminado por el Usuario en cualquier momento a través de la solicitud de finalización de servicios.

En caso de que Mudango no cuente con disponibilidad de bodega para la entrega final en la fecha solicitada por el Usuario, Mudango ofrecerá otra fecha alternativa dentro de los 5 días anteriores o posteriores a la fecha de solicitud original.

El servicio de Almacenaje tendrá un costo fijo mensual en pesos mexicanos, que será calculado a través de la Página Web utilizando un algoritmo que considera como base la información ingresada por el Usuario en la Página Web al momento de efectuar la estimación de volumen de los objetos a almacenar a través de la Página Web. Conforme deberá ser acordado por Usted y Mudango en el contrato de servicios de almacenaje, el costo fijo mensual deberá ser pagado por Usted por mes adelantado de uso, o a prorrata por la fracción de mes en que haya sido efectivamente utilizado. Esta prorrata no aplicará para el primer mes de Almacenaje, mes en el cual se pagará el 100% del Almacenaje mensual. Lo anterior, sin perjuicio a que Mudango pueda ofrecer condiciones especiales según cada Usuario y sus particularidades, las cuales serán establecidas y acordadas en el Contrato respectivo.

En forma adicional al costo mensual por el servicio de Almacenaje, el Usuario deberá pagar los servicios de logística asociados al retiro, entregas parciales y entrega final al domicilio del Usuario desde las bodegas de almacenamiento de Mudango, los cuales podrán ser ejecutados por Empresas de Transportación que interconecte Mudango; El precio de estos servicios se calcularán por la Página Web caso a caso, según volumen a retirar, destino final y otras complejidades que pudiesen existir.

Todos los cobros serán mensuales y anticipados con la misma fecha que el día en que el inventario del Usuario que contrató el servicio se ingresa a las bodegas de almacenamiento de Mudango.

El monto mensual por los servicios se pagará por medio de un acuerdo de Cago Automático con Tarjeta de Crédito (Domiciliación), pago con Tarjeta de crédito o débito o vía transferencia electrónica a realizarse mensualmente.

El Usuario reconoce, entiende y acepta, que los servicios de Almacenaje y/o bodega de bienes o productos lícitos, podrá ser realizado ya sea en instalaciones propias o de terceros con quienes Mudango establezca un acuerdo comercial para tal efecto, así como podrá interconectar a Empresas de Transportación para la prestación de servicios de logística y/o recolección o entrega al Usuario.

#### **4.3. Daños o Pérdidas Durante el Servicio de Almacenaje.**

Mudango será responsable frente al Usuario que contrate algún servicio de Almacenaje frente a daños, pérdidas o robos que sufran los bienes que el Usuario haya almacenado hasta por un monto máximo de responsabilidad de MN [ \*\* ] por cada m3 almacenado al momento de ocurrir el evento. Lo anterior, siempre y cuando se acredite que los sellos de seguridad de la bodega contratada para el almacenaje se encuentren rotos o no correspondan a los indicados en el contrato de prestación de servicios de almacenaje.

#### **4.4. Cambios de Datos o Inventario.**

En caso de que los datos personales de contacto o la dirección del Usuario cambien por alguna causa, será obligación de éste dar aviso a Mudango. En caso de cambio de correo electrónico o número de teléfono, será imperativo dar aviso antes de solicitar cualquier entrega, retiro o despacho de inventario, pues a través de estos medios Mudango confirmará fechas y horario de servicio.

Dado que el servicio de Mudango sólo se encuentra disponible para algunas ciudades del país, en caso de que el Usuario requiera registrar una dirección donde Mudango no provea servicios de Almacenaje, se deberá dar por terminado el contrato de almacenaje, solicitando la entrega final de su inventario. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá requerir por medio escrito continuar con el servicio de Almacenaje y que, en caso de requerir una entrega de su inventario, ésta se hará en la dirección inicialmente registrada, o en otra que para el efecto designe dentro del área de servicios de Mudango.

Si (i) el inventario del Usuario efectivamente ingresado a las bodegas de almacenamiento de Mudango tiene diferencias respecto del inventario ingresado en línea por el Usuario durante la cotización en la página web de Mudango o, (ii) si el Usuario retira o agrega bienes durante la vigencia del Contrato, Mudango tendrá derecho a recalcular el valor del servicio y cobrar la diferencia a pagar previo ajuste del precio.

Para el recalcular indicado precedentemente, Mudango se obliga a utilizar el mismo criterio que se empleó para el cálculo del valor original de los servicios.

### **5. Exclusión de Responsabilidad y Uso de la Plataforma Tecnológica.**

#### **5.1. Uso que Usted haga de la Plataforma Electrónica.**

Al crear su cuenta de usuario, Mudango concede a Usted el acceso y uso personal a los Servicios de Interconexión, así como el acceso a diversos contenidos, información, materiales publicitarios propios o de terceros, con carácter de uso personal no comercial; La autorización o licencia de uso que Mudango concede a Usted para el acceso y uso de los servicios, es limitada y sujeta al cumplimiento de los Términos y Condiciones de Uso, no es transferible, no es aprovechable para fines comerciales por lo que su cuenta de usuario no podrá ser utilizada para permitir el uso y acceso de Mudango a terceras personas que no sean el titular de la misma y por ende, no es sublicenciable, subarrendable o de cualquier manera sub utilizable por terceros; La autorización o licencia de uso que Mudango concede a Usted es revocable en cualquier momento.

El uso y acceso que Usted hace a la Plataforma Tecnológica le permite navegar por distintos contenidos, imágenes, información, logos, marcas registradas, *slogans* publicitarios, productos, servicios, campañas promocionales, precios de servicios, etc., con la única finalidad de que Usted pueda seleccionar y cotizar algún servicio; En virtud de lo anterior, Usted NO podrá reproducir, grabar, utilizar, alterar, modificar, copiar, publicitar, exhibir, promocionar, o en general, aprovechar cualquiera de los antes mencionados para fines distintos a los descritos en los Términos y Condiciones de Uso. Los servicios de Mudango así como todos los derechos derivados de los mismos son y permanecerán en titularidad y propiedad de Mudango, por lo que el uso y acceso que Usted hace de Mudango no le transfiere o concede autorización o derecho alguno de utilizar el nombre, la marca, los logos, o el modelo de negocio de Mudango.

Usted NO podrá generar ni utilizar ningún programa, software, script, ingeniería inversa, o cualquier otro mecanismo informático en relación con los servicios de Mudango, del funcionamiento de la Plataforma Tecnológica, de la información, de los precios, productos o servicios, ni buscar en forma alguna generar que se descargue, se desagregue o se exporte información de Mudango, de los productos o servicios o bien, buscar obtener recopilación de información o de datos mediante el uso y acceso a Mudango; Usted no podrá realizar o generar acciones, pedidos, transacciones o de alguna manera intentar provocar la saturación y/o el mal funcionamiento de Mudango ni en forma alguna intentar o provocar accesos no autorizados o modificaciones informáticas que impidan u obstaculicen el funcionamiento de los servicios de Mudango.

Al registrarse, crear su cuenta de usuario y aceptar los Términos y Condiciones de Uso, Usted acepta, reconoce y autoriza que Mudango le envíe información, publicidad, encuestas de satisfacción y/o preferencias de consumo y en general, cualquier comunicación relacionada con su actividad comercial ya sea por correo electrónico, mensajes SMS, comunicación *in app*, pantallas o ventanas emergentes *pop ups*, o cualquier otro medio de comunicación que Mudango determine. Usted podrá solicitar en cualquier momento la no recepción de mensajes de texto SMS con contenido e información relacionada con los servicios de Mudango.

Usted es responsable del acceso a la red de datos en su dispositivo móvil y de los costos, cargos y/o tarifas que estos le representen para poder tener acceso y uso a Mudango. Usted reconoce que los servicios de Mudango pueden verse afectados por fallas o retrasos en las redes de telecomunicaciones relacionadas con el uso del internet o del comercio electrónico, lo cual es ajeno a Mudango.

## **5.2. Exclusión de Responsabilidad.**

Mudango no es responsable ni garantiza que los Usuarios utilicen los Servicios de Interconexión y contenidos de la Página Web de conformidad con los presentes Términos y Condiciones de Uso, ni tampoco garantiza la veracidad de los datos que los Usuarios proporcionan sobre sí mismos. Mudango queda excluido de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización de los servicios y de los contenidos por parte de los Usuarios, o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia o autenticidad de la información que los Usuarios proporcionan a las Empresas de Mudanzas o Empresas de Transportación u otros Usuarios acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación realizada a través de la Página Web.

La Página Web contiene enlaces a otras páginas web, estando consciente el Usuario que Mudango no es responsable de las prácticas de privacidad ni de los contenidos de esas otras webs.

Adicionalmente, Mudango no garantiza la disponibilidad, continuidad ni la infalibilidad del funcionamiento de la Página Web, y en consecuencia excluye, en la máxima medida permitida por la legislación vigente,

cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Página Web y de los servicios habilitados en el mismo. Mudango, o su servidor, pueden no estar libres de virus, errores, programas espía, Troyanos o similar software malintencionado. Mudango no se hace responsable de cualquier daño al hardware o software de su ordenador u otro tipo de tecnología. Tampoco se hace responsable de ninguna pérdida de información a raíz de la transmisión, uso de datos o contenido erróneo publicado por los Usuarios.

Al calcular el valor de un servicio de mudanza, transportación o almacenaje, el valor resultante mostrado por Mudango está basado exclusivamente en la información que nos proporciona el Usuario y las Empresas de Mudanza, Empresas de Transportación o almacenaje. Aunque Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para asegurar que el cálculo del valor de un servicio de mudanza, transportación o almacenaje sea lo más preciso posible, no puede verificar ni garantizar que toda la información sea exacta, completa o correcta. Tampoco se hace responsable de errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones, actualizaciones y mantenimiento de nuestra plataforma u otros motivos), información imprecisa, engañosa o falsa, o falta de información.

En el caso de Servicios de Transportación (Mudango Empresas), Mudango no se hace responsable en caso alguno de los costos adicionales al Servicio contratado que son consecuencia de errores de estimación de inventario por el Usuario en la plataforma. El Usuario está obligado a compensar a la Empresa de Transportación y/o a Mudango por los costos adicionales resultantes de las indicaciones erróneas o incompletas. El costo adicional se cobrará al Usuario de acuerdo con la lista de precios y Servicios de Mudango Empresas. El mecanismo de pago para los costos adicionales será a través del mismo medio de pago utilizado para la reserva del Servicio y se hará efectivo el cobro una vez finalizado el Servicio.

Los errores evidentes (erratas incluidas) no son vinculantes. En este sentido, todas las ofertas especiales y promociones están marcadas como tal. Si no aparecen marcadas como tal, no puede derivar ninguna responsabilidad en caso de errores evidentes.

## **6.- Obligaciones del Usuario.**

El Usuario se compromete a hacer un uso diligente de la Página Web y de los servicios accesibles desde el mismo, con total sujeción a la ley, a las buenas costumbres y los presentes Términos y Condiciones, así como manteniendo el debido respeto a los demás Usuarios. Queda expresamente prohibido cualquier uso diferente a la finalidad de esta Página Web. En este sentido, el Usuario renuncia a utilizar cualquiera de los materiales e informaciones contenidos en la Página Web con fines ilícitos y expresamente prohibidos en las presentes Términos y Condiciones.

Toda la información que facilite el Usuario a través de la Página Web deberá ser veraz y exacta. El Usuario garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que comunique como consecuencia del rellenado de los formularios necesarios para la suscripción de los servicios a través de la Página Web.

Todo información o contenido que el Usuario publique en la Página Web de Mudango deberá ser legal y veraz y no susceptible de vulnerar derechos de terceros ni la normativa vigente. A estos efectos el Usuario garantiza la autenticidad de toda la información publicada en la Página Web. El Usuario no debe en ningún caso subir información privada de terceros, incluyendo, entre otra, imágenes, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico, entre otros.



El Usuario se obliga a no utilizar la Plataforma Tecnológica para obtener códigos fuente o cualquier otro dato esencial para el funcionamiento de la Plataforma, como tampoco realizará actos de ingeniería inversa o cualquier otro que tenga como fin modificar, sustraer, añadir o descompilar la aplicación o sitio web.

En el caso de Servicios de Transportación (Mudango Empresas), es responsabilidad del Usuario ingresar toda la información necesaria y válida para que la Empresa de Transportación pueda efectuar el Servicio de Transportación satisfactoriamente, asegurando la posibilidad de contactar oportunamente al Usuario con el fin de lograr completar el Servicio de Transportación.

### **7.- Obligaciones de las Empresas.**

Las Empresas de Mudanzas, Empresas de Transportación y/o de Almacenaje que se encuentran registradas en la Plataforma Tecnológica, son responsables como empresas independientes de cumplir con toda la normativa y requisitos aplicables respecto del ejercicio de los servicios de mudanza, bodega y/o transporte de objetos lícitos que proveen a los Usuarios, por lo que Mudango no es, ni será responsable por cualquier incumplimiento de terceros al respecto, quedando por ende exonerando Mudango de cualquier eventual reclamación derivada de un incumplimiento.

Será responsabilidad de las Empresas de Mudanzas, Empresas de Transportación y/o de Almacenaje mantener toda la información facilitada a Mudango permanentemente actualizada de forma que responda, en cada momento a la situación real de la Empresa. En todo caso las Empresas de Mudanzas, Empresas de Transportación y/o de Almacenaje serán los únicos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que realicen y de los perjuicios que cause a Mudango o a terceros por la información que facilite.

### **8.- Edad y Capacidad Legal.**

El uso de la Página Web y/o Plataforma Tecnológica está restringido para personas menores de edad, por lo que Usted, como Usuario deberá ser mayor de 18 años, registrarse y crear una cuenta como usuario y proporcionar a Mudango la información necesaria que permita identificarlo a Usted con el propósito de brindar a los terceros con quienes los Servicios de Interconexión lo conectan a Usted, el perfil válido y cierto de la persona que estará contratando los servicios por ellos ofrecidos; En virtud de lo anterior, los Servicios de Interconexión están dirigidos a personas mayores de edad que cuenten con plena capacidad jurídica y de obrar necesaria para su utilización. Los menores de esta edad no están autorizados a utilizar la Página Web y no deberán, por tanto, utilizar los servicios del mismo, por lo que Mudango se reserva el derecho a dar de baja y cancelar los datos de aquellos Usuarios que, habiendo sido requeridos para ello, no acrediten a satisfacción de Mudango ser mayores de edad.

### **9.- Responsabilidad y Difusión de Contenidos, Datos y/o Información de Usuarios.**

Mudango no tiene la obligación de verificar la identidad de los Usuarios, ni la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que proporcionan sobre sí mismos en la Plataforma Tecnológica.

Cuando el Usuario ingresa la información solicitada por la Plataforma Tecnológica autoriza el uso y recopilación de la información personal, cumpliendo Mudango con toda la legislación vigente en relación a esta materia, especialmente en lo relativo a la protección de los datos personales asociados a la información bancaria o financiera del Usuario con motivo del pago de los Servicios.

La información personal del Usuario que sea almacenada por Mudango en los servidores u otros medios electrónicos será resguardada por medio de sistemas de seguridad electrónicos y físicos; El uso y

recolección de la información personal que Usted registra en su perfil al crear y configurar su cuenta de usuario en la Plataforma Tecnológica se realiza conforme a la política y aviso de privacidad de Mudango, visible en su página web [www.mudango.com](http://www.mudango.com). Usted entiende, reconoce y acepta que su información personal puede ser utilizada y proporcionada a procesadores de quejas y reclamaciones *in app* para que puedan incluso entrar en contacto con Usted.

El Usuario autoriza expresamente a Mudango para que difunda a las Empresas de Mudanzas, Empresas de Transportación y/o de Almacenaje los datos relacionados con los contenidos que les haya aportado.

Mudango no garantiza que la Plataforma Tecnológica, o cualquier parte de esta, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, el Usuario acepta que la Plataforma Tecnológica podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

### **10.- Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial.**

Todos los contenidos que se muestran en la Página Web y/o Plataforma Tecnológica, entre ellos, pero no limitado a artículos, diseños, textos, gráficos, logos, iconos, código en lenguaje, software, marcas o cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y/o comercial, están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual de Mudango y/o de las Empresas o terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en la Página Web, sin que pueda entenderse que el uso y acceso a la Página Web y la utilización de sus servicios atribuya al Usuario derecho alguno sobre los citados elementos.

Las Empresas de Mudanzas, Empresas de Transportación y/o de Almacenaje autorizan a Mudango a utilizar sus logos, marcas comerciales y contenidos aportados a la Página Web para la prestación de los servicios contratados, como así también en las redes sociales en las que Mudango tenga presencia.

Está prohibida la reproducción, explotación, alteración, distribución o comunicación pública de la Página Web para usos diferentes de la legítima información o contratación por los Usuarios de los servicios ofertados.

Mudango podrá en cualquier momento solicitarle a Usted que exprese ideas, sugerencias, quejas, respecto a los servicios de Mudango, o bien que participe en alguna promoción o evento publicitario a través del cual se le permita publicar, cargar o compartir contenido visual, o de audio, información de texto, imágenes, fotografías o ideas (“Contenido”); cualquier Contenido que Usted cargue o comparta con Mudango seguirá siendo de su propiedad. No obstante ello, al cargar o compartir con Mudango cualquier contenido de los anteriormente referidos de manera enunciativa más no limitativa, Usted entiende, reconoce y acepta que estará concediendo a Mudango una autorización o licencia de uso ilimitada y sin vigencia alguna, irrevocable y transferible, por lo que Mudango estará facultado para el uso, modificación, copia o reproducción de dicho contenido en cualquier medio o canal que Mudango estime conveniente sin necesidad de que medie pago alguno para Usted, en virtud de ser una autorización o licencia de uso libre de regalías. Usted deberá cargar Contenido que sea de su propiedad y abstenerse de utilizar cualquier contenido respecto del cual Usted no sea el titular de los derechos correspondientes.

Mudango se reserva el derecho de eliminar cualquier contenido de los referidos en el párrafo que antecede en caso de que el mismo resulte ser ofensivo, ilícito, discriminatorio o bien, de contenido lesivo, obsceno o que de alguna manera atente o perjudique a terceros; de igual manera Mudango podrá, a su entera discreción y de manera unilateral desactivar su cuenta de usuario y negarle el acceso y uso de los servicios de Mudango.

## **11.- Duración y Terminación.**

La prestación de los Servicios de Interconexión que Mudango proporciona a través de la Plataforma Tecnológica tendrán en principio, una duración indefinida. No obstante, Mudango está autorizada para dar por terminada o suspender la prestación de sus servicios en cualquier momento, sin necesidad de notificación previa Usuario.

## **12. Legislación Aplicable, Jurisdicción y Solución de Controversias.**

La operación y Servicios de Interconexión de Mudango se efectúan conforme a las leyes de la República Mexicana en materia de comercio y serán competentes los tribunales de la Ciudad de México, por lo que no será aplicable fuero alguno que a Usted pudiera corresponderle en función de su domicilio presente o futuro, por lo que Usted renuncia expresamente al mismo.

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una Empresa de Mudanzas, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Mudanzas ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los servicios de mudanza contratados por Usted, permanece exclusivamente entre las Empresas de Mudanzas y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción de alguno de los servicios de mudanza es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

Usted reconoce, entiende y acepta que Mudango NO es una Empresa de Transportación de carga de bienes y/o objetos, por lo que Mudango NO es ni debe considerarse como representante o agente de las Empresas de Transportación ni responder o garantizar al Usuario por la calidad o satisfacción del servicio contratado; la responsabilidad, obligaciones y consecuencias derivadas de la calidad y/o satisfacción de los Servicios de Transportación contratados por Usted, permanece exclusivamente entre las Empresas de Transportación y el Usuario; Usted reconoce, entiende y acepta que la utilización del término Mudango en la descripción de alguno de los Servicios de Transportación es meramente con carácter de promoción de marca, por lo que de ninguna manera deberá entenderse que son prestados directamente por Mudango.

No obstante lo anterior, Usted conserva su derecho para realizar cualquier reclamación a las Empresas de Mudanzas o a las Empresas de Transportación por la vía y forma que Usted considere adecuada.

En caso de que Usted tuviese alguna queja, aclaración, solicitud de resolución de alguna reclamación o controversia, deberá comunicarla a Mudango a través de la propia aplicación dentro del menú de opciones en donde Usted encontrará la opción para solicitar ayuda relacionada con alguna transacción interconectada mediante los servicios de Mudango.