

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO REGULAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PRIVADO POR VÍA TERRESTRE PRESTADO POR EL “TRANSPORTISTA”, A FAVOR DEL “CLIENTE”.

PRIMERA. DEFINICIONES. Para una correcta interpretación del presente, las partes convienen en definir los siguientes conceptos:

- 1) **TRANSPORTES SCHOLASTICO S.A. DE C.V.** Quien en lo sucesivo se denominará **“TRANSPORTISTA”**.
- 2) **Usuario:** Persona que voluntariamente contrata los servicios de transporte.
- 3) **Servicio fijo:** Servicio de transporte con tratado bajo el criterio de rutas establecidas por el **“CLIENTE”**.
- 4) **Por Viaje:** Servicio de transporte que se ajusta a la disponibilidad dentro del plan de rutas del **“TRANSPORTISTA”** y que se puede contratar en las zonas, fechas y horarios establecidos.
- 5) **Zona:** Ubicación geográfica contenida dentro del plan de rutas del **“TRANSPORTISTA”**, mismo que registra la APP para disposición del usuario.
- 6) **Pago:** Cantidad de dinero que recibe el **“TRANSPORTISTA”** a cambio de un servicio.
- 7) **Ruta:** Camino predeterminado en el cual se señala un punto de inicio, puntos de recorrido para ascenso y descenso de usuarios, así como el destino.
- 8) **Plan de rutas:** Ruta conveniente al requerimiento del **“CLIENTE”**, por las vialidades con destino específico y de regreso a los puntos de origen, con horarios y fechas predeterminados.
- 9) **Fechas:** Indicación del día en que se realiza la ruta.
- 10) **Horarios:** programación del inicio y tiempo que tentativamente concluye el recorrido en la ruta.
- 11) **Vehículo y/o Unidad:** Medio de transporte que se utiliza para prestar el servicio.
- 12) **Operador y/o Conductor:** Es aquella persona que maneja el vehículo para cubrir el requerimiento del **“CLIENTE”**.
- 13) **Reglamento:** Conjunto de normas que rigen los derechos y obligaciones de los usuarios y operador mientras se presta el servicio de transporte.
- 14) **Aplicación Móvil (Movilidad Tec):** Programación que, por medio de una aplicación y funciones tecnológicas especiales desarrolladas por Technit Solutions, con la finalidad de contratar, coordinar y pagar el servicio de transporte ofrecidos por el **“TRANSPORTISTA”**, exclusivamente para los usuarios de dicha aplicación.
- 15) **Aforo:** Número de usuarios mínimo requeridos para la prestación de una ruta. Para los efectos de este contrato, se comprenderá que existe aforo cuando el vehículo de transporte tenga una ocupación mayor a 8 usuarios sin importar el tipo de unidad.
- 16) **Radial:** Medida en términos de distancia que permite determinar el costo del servicio que deberá pagar el usuario.
- 17) **Cartera digital (wallet):** saldo electrónico del usuario que le permite hacer la compra del servicio que sea de su conveniencia.

SEGUNDA. OBJETO. La prestación de servicios privados de **TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE** prestados por el **“TRANSPORTISTA”**, a favor del **“CLIENTE”** de conformidad con la ruta y modalidad previamente seleccionada por este último.

A continuación, se describen los requerimientos para brindar el mejor servicio:

- a) **INSCRIPCIÓN.** El **CLIENTE** que contrate cualquiera de las variables de servicio que ofrece el “**TRANSPORTISTA**” deberá descargar la APP identificada como “**MOVILIDAD TEC**” y/o aquella que en su momento la sustituya, posteriormente realizar su registro correspondiente con los datos solicitados por la APP, aceptar los términos y condiciones de uso de la APP y lo pactado en este contrato.
- a. El registro de usuarios en la APP está restringido a estudiantes y colaboradores de Tecnológico de Monterrey, denominado el “**CLIENTE**”, mismos que deberán de contar con matrícula y correo institucional vigente,
 - b. El **TRANSPORTISTA** podrá inactivar las cuentas de usuario que así sean solicitadas por Tecnológico de Monterrey.
- b) **RESERVA DE VIAJES.** La reserva de viajes deberá realizarse a través de la APP de acuerdo con la modalidad de servicio que si le convenga al **CLIENTE**. Los detalles específicos del viaje, como la fecha, hora y lugar de ascenso/descenso deben ser proporcionados por el **CLIENTE** durante el proceso de reserva.
- a. Cualquier tipo de RESERVA de viaje es única e intransferible.
 - b. El costo de la reserva dependerá de la radial correspondiente a la parada seleccionada por el **CLIENTE**.
 - c. En la modalidad de SUSCRIPCIÓN el costo de la reserva corresponderá al valor del radial más elevado seleccionado por el **CLIENTE**.
 - d. En el caso de que el **CLIENTE** no cuente con una reserva previamente generada, tendrá la facultad de reservaren sitio a través de la lectura del CÓDIGO QR del viaje seleccionado. Este tipo de reserva está sujeto a disponibilidad.
- c) **SUSCRIPCIONES.** El **CLIENTE** podrá acceder al servicio de transporte durante un periodo determinado por el **TRANSPORTISTA** a través de una reserva por suscripción. La suscripción de viaje **SENCILLO** considera una reserva por cada día del periodo. La suscripción de viaje **REDONDO** considera dos reservas por cada día del periodo.
- a. **SUSCRIPCIÓN SEMESTRAL.** El periodo semestral inicia el primer día de clases del ciclo escolar en curso y finaliza el último día de exámenes del periodo en curso. La SUSCRIPCIÓN SEMESTRAL no cubre los periodos de INVIERNO, VERANO o cualquier otro periodo extraordinario determinado por el colegio.
 - b. **SUSCRIPCIÓN MENSUAL.** Los periodos de la suscripción MENSUAL serán definidos por el **TRANSPORTISTA**.
- d) **PAGO POR VIAJE.** La reserva individual es válida por una sola ocasión para el viaje, la fecha, hora y lugar de ascenso/descensos proporcionados por el **CLIENTE**.
- a. Reserva sujeta a disponibilidad.
 - b. Disponible hasta 1 minuto antes de la hora de inicio del viaje.
- e) **USO DE CÓDIGO QR.** Es indispensable y obligatorio para el uso del servicio mostrar el CÓDIGO QR de reserva al operador del vehículo para validar el acceso al momento de abordar la unidad, respetando la ruta que haya elegido previamente en su reserva. En caso de presentar alguna incidencia con el CÓDIGO QR de la reserva del **CLIENTE**, el **TRANSPORTISTA** se reserva el derecho de NEGAR el servicio de transporte al **CLIENTE** hasta el momento en el que presente un CÓDIGO QR válido, siempre y cuando no retrase el servicio. Para cualquier duda o aclaración, el **CLIENTE** deberá dirigirse al personal asignado por el **TRANSPORTISTA** en las instalaciones del colegio (sujeto a horario).
- f) **CAMBIO DE RUTA POR DECISIÓN DEL “CLIENTE”.** Cualquier solicitud de cambio de ruta deberá realizar a través de la APP, de acuerdo con el tipo de RESERVA de viaje previamente seleccionada por el **CLIENTE**.
- a. **CANJE DE RESERVA.** Las SUSCRIPCIONES al servicio de transporte permiten al **CLIENTE** realizar un cambio de reserva por cada boleto del día. El CANJE DE RESERVA está sujeto a:

- i. la disponibilidad del viaje seleccionado; ii. seleccionar una parada que pertenezca a la misma radial del boleto original o inferior a esta;

b. PAGO POR VIAJE. No podrá ser modificado, y solo en caso de requerir un viaje diferente, el **“CLIENTE”** deberá prever las siguientes consideraciones.

1. Alumnos sin Boleto.

Los alumnos que se presenten para abordar el transporte sin contar con un boleto reservado deberán cubrir el monto equivalente a la radial 10 del servicio, el cuál será cargado en la cuenta del usuario en la aplicación móvil.

2. Alumnos con boleto de otro horario (Viaje Sencillo).

Si un alumno con boleto de viaje sencillo se presenta con un boleto de un horario diferente al que corresponde deberán cubrir el monto equivalente a la radial 10 del servicio, el cuál será cargado en la cuenta del usuario en la aplicación móvil. En este caso, el boleto previamente adquirido será cancelado para que el monto sea regresado al Wallet del alumno, permitiéndole usar el saldo para adquirir un boleto en otro momento.

3. Alumnos con boleto de otro horario (Suscripción).

Los alumnos con suscripción que se presenten con un boleto de otro horario y no hayan realizado el canje correspondiente, deberán pagar la diferencia de precio entre el boleto sencillo y el boleto de suscripción. Asimismo, deberán cubrir el monto equivalente a la radial 10 del servicio, el cuál será cargado en la cuenta del usuario en la aplicación móvil.

4. Responsabilidades.

El alumno es responsable de verificar la validez de su boleto y asegurarse de que corresponde al horario y tipo de servicio solicitado. En caso de error o incumplimiento de estas condiciones, el usuario será responsable de los cargos adicionales mencionados en los puntos anteriores. Las reservas de PAGO POR VIAJE no pueden ser modificadas, en caso de requerir un viaje diferente, el CLIENTE deberá CANCELAR el boleto vigente de acuerdo con el inciso G y posteriormente deberá generar una nueva reserva para el viaje sea de su elección.

g) CANCELACIONES DENTRO DE LA APP. Los servicios prestados por el **“TRANSPORTISTA”**, este punto se limita con previa fijación de rutas, podrán ser cancelados por el **“CLIENTE”** a través de la aplicación, misma en la que se registró y contrató el servicio o, bien, poniéndose en contacto con el **“TRANSPORTISTA”** a través de cualquier otro medio que este ponga a su disposición.

En estos casos, y para efectuar la devolución correspondiente, se procederá de la siguiente manera:

1. Las partes acuerdan que el **“TRANSPORTISTA”** aplicará una sanción por cancelación equivalente a **120% del total de la contraprestación pactada**, cuyo objeto es cubrir los gastos que se hubieren generado a la fecha de la cancelación, así como para mitigar el impacto que dicha cancelación pudiere tener sobre la planeación y diseño de las rutas. De esta manera, el **“TRANSPORTISTA”** únicamente devolverá al **“CLIENTE”** “el remanente del servicio no utilizado, menos el 20% antes precisado.

2. La devolución se realizará mediante su reembolso como un crédito a favor del **"CLIENTE"**, el cual servirá para la adquisición de servicios futuros con el **"TRANSPORTISTA"**. Lo anterior en el entendido que, una vez que dichos créditos sean asignados al usuario, por ningún motivo podrán ser reembolsados en efectivo.

i. Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, el **"CLIENTE"** podrá solicitar que la devolución correspondiente se efectúe mediante pago en efectivo, siempre y cuando, el **"CLIENTE"** o usuario final del servicio, acredite fehacientemente al **"TRANSPORTISTA"**, mediante la exhibición de documento idóneo que, para el futuro, y en atención a sus especiales circunstancias, no requerirá del servicio de transporte para ninguna de las rutas que son ofertadas por el **"TRANSPORTISTA"**.

3. La cancelación de **"Viajes sencillos"** podrá ser realizada por el **"CLIENTE"** hasta **1 hora antes del inicio del viaje** contratado, con devolución inmediata del costo total del boleto a su cartera digital.

El **"TRANSPORTISTA"** tendrá un periodo de 5 días hábiles, contados a partir de la solicitud presentada por el **"CLIENTE"**, para proceder a la devolución mediante el reembolso de los créditos que correspondan, mismos que serán visibles en la APP. En caso de que el **"TRANSPORTISTA"** deba efectuar la devolución en efectivo, contará con un periodo de 15 días hábiles, contados a partir de la solicitud presentada por el **"CLIENTE"**, para proceder a la devolución. Para dicho efecto, el **"CLIENTE"** deberá proporcionar, el nombre de la institución financiera, el número de cuenta y la cuenta CLABE donde recibirá la devolución que pudiera corresponder.

En caso de que el **"CLIENTE"** no proporcione los datos suficientes para que el **"TRANSPORTISTA"** pueda hacer la devolución que corresponda, este último reconoce que el plazo de devolución deberá prorrogado por una misma cantidad de días equivalente a los del retraso del **"CLIENTE"** para la entrega de la información necesaria. La devolución de los recursos quedará condicionada a la recepción de los datos antes precisados.

El **"TRANSPORTISTA"** tiene la facultad de cancelar el servicio por falta de aforo para las rutas, hasta una semana posterior al arranque del periodo que corresponda, sin responsabilidad alguna, más que la devolución del dinero pagada por el **"CLIENTE"**. En este caso, la devolución podrá ser elegida por el **"CLIENTE"**, en caso de ser **en efectivo** el **"CLIENTE"** deberá proporcionar, el nombre de la institución financiera, el número de cuenta y la cuenta CLABE donde recibirá la devolución, a través de los medios que le sean indicados por el **"TRANSPORTISTA"**. La devolución de los recursos quedará condicionada a la recepción de los datos antes precisados.

En caso de que sea a la **cartera digital**, la transferencia se realizará en un plazo no mayor a 24 hrs. después del día de la instalación.

El Servicio Por Viaje, puede ser sujeto de cancelación por parte del **"CLIENTE"**, únicamente dentro de las 2 horas antes de que inicie el viaje del boleto reservado.

h) CAUSAS DE EXCUSA PARA EL USO DEL SERVICIO. Las causas por las cuales el **"CLIENTE"** puede ser excluido en el uso del servicio, sea de manera temporal o permanente, son las siguientes:

- a. Baja del **CLIENTE** por decisión propia.
- b. Mal comportamiento durante el servicio (se detalla más adelante).
- c. Uso indebido de la APP. (se detalla más adelante).
- d. Brindar acceso a personas no autorizadas o ajenas al colegio para hacer uso del servicio.
- e. Cualquier situación de falta de disciplina contemplada o no en el presente lineamiento y sea por indisciplina con los operadores y/o dentro de las unidades
- f. Usuarios con saldo negativo en la cartera digital

El **TRANSPORTISTA** se reserva el derecho a suspender el servicio de transporte de forma indefinida a cualquier **CLIENTE** que aplique en cualquiera de las causas antes descritas, la decisión podrá ser dirigida al Tecnológico de Monterrey. El **CLIENTE** podrá solicitar una devolución de acuerdo con lo especificado en el presente instrumento.

I. PARADAS. El **"CLIENTE"** debe esperar a que la unidad llegue al lugar donde se fija el inicio de ruta que le corresponde, de preferencia al menos 5 minutos antes de la hora estipulada para evitar contratiempos y estar visible para el operador.

Si el “**CLIENTE**” estuviera esperando la unidad dentro su vehículo particular, deberá bajar a tiempo para que el operador lo reconozca y le brinde el servicio, de no ser así, el operador seguirá su ruta y no será responsable de cualquier molestia o retraso causado.

El ascenso se realizará únicamente en las paradas autorizadas y publicadas en la página oficial del servicio. El operador no detendrá la unidad en lugares no autorizados.

Asimismo, al momento de abordar la unidad se solicitará al usuario que se identifique con su credencial escolar o en su caso con identificación oficial, ante el personal designado por el “**TRANSPORTISTA**”. El requerimiento podrá extenderse en cualquier momento en que se brinde el servicio; esto con la finalidad de mantener la seguridad en el transporte durante el trayecto.

El descenso de la unidad es más flexible, pues el “**CLIENTE**” debe solicitar su parada al operador con anticipación; el conductor tiene la autorización de “negar” la parada al “**CLIENTE**” en un lugar que no está permitido, que no sea seguro y donde se ponga en riesgo la integridad de los pasajeros.

El “**CLIENTE**” deberá mostrar en todo momento buen comportamiento y respeto mientras espera la unidad en el lugar asignado como parada. Lo cual implica, entre otras cosas:

- ⊕ No invadir propiedad privada.
- ⊕ Respetar a los vehículos que se encuentren estacionados.
- ⊕ No invadir el área de estacionamiento del autobús.
- ⊕ No dejar basura en el área.
- ⊕ Atender las indicaciones del personal designado por el “**TRANSPORTISTA**”
- ⊕ Mostrar un comportamiento de respeto para los vecinos del lugar, para el mismo operador y demás usuarios.
- ⊕ Mostrar respeto y orden en la fila de espera y al momento de abordar la unidad.
- ⊕ Abordar de manera ordenada haciendo una sola fila dando la preferencia a usuarios con alguna discapacidad o atención especial

Por seguridad de los usuarios del servicio, queda prohibido solicitar a los operadores que abran las puertas de la unidad una vez que esta se encuentra en marcha. Se recomienda no detener o ganar el paso a la unidad de servicio con el vehículo particular ya que puede provocar algún accidente.

Queda prohibido alterar el orden en el área de espera para abordaje y dentro de la unidad, distraer al conductor durante el viaje o realizar cualquier acción que ponga en riesgo la integridad física de algún miembro de la comunidad o de la unidad y/o el trayecto de la ruta.

Por seguridad y respeto a todos los usuarios, no está permitido abordar con mascotas, bicicletas o cualquier objeto voluminoso.

j) SOBRE EL COMPORTAMIENTO DURANTE EL SERVICIO.

El **CLIENTE** deberá abordar en orden el vehículo asignado al viaje reservado, utilizando el primer lugar disponible hacia el frente de la unidad, sin dejar espacios vacíos; con el objetivo de asegurar la disponibilidad de asientos para el resto de los usuarios con reserva. En el caso de que existan dos o más unidades asignadas a un mismo viaje, el **CLIENTE** deberá abordar la primera unidad que se presente al punto de su reserva realizada sin excepción, en caso contrario, puede ser sujeto a perder el viaje por falta de disponibilidad de asientos en el resto de los vehículos.

No está permitido fumar, ingerir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de sustancias prohibidas o de consumo controlado, dentro de las unidades, ni acceder a ellas bajo los efectos del consumo de ellas.

Para efectos de lo anterior, las partes definen lo siguiente:

Bebida alcohólica: Cualquier tipo de bebida con una graduación alcohólica de 2% o más en volumen o su equivalente en cualquier otro sistema de medida que contiene alcohol o etanol en su fórmula. Se refiere también a las bebidas que son obtenidas por fermentación o destilación, entre las que se incluyen, por ejemplo, cerveza, licores, brandy, whisky, ron, tequila y mezcal y cualquiera de sus mezclas. Se incluyen, además, las bebidas refrescantes, bajas en calorías o sin calorías que contienen el nivel de alcohol previamente mencionado.

Narcótico o droga. Se refiere a sustancias que producen sopor, relajación muscular, embotamiento de la sensibilidad y cambios en el estado de conciencia. Estupefaciente, psicotrópico, enervante,

sustancia química natural o sintética que puede afectar el cuerpo y sus procesos, la mente y el sistema nervioso, el comportamiento y los sentimientos. Cualquier tipo de sustancia tóxica o nociva para la salud. Medicamento que altere la mente al usarse en exceso la dosis médica prescrita. Incluye todas las sustancias establecidas como tales en la Ley General de Salud, entre las que se incluyen, sin que la lista sea exhaustiva:

- # Los estimulantes no permitidos, como las anfetaminas, la cocaína y el crack o piedra.
- # Los estimulantes legalmente permitidos, como la nicotina, el alcohol y la cafeína.
- # Los depresores, como los barbitúricos, los tranquilizantes y la metacualona.
- # Los alucinógenos, como el LSD, el ácido, el PCP, el polvo de ángel, el peyote, la MDA, el DMT, el STP y el psilocybin.
- # Los narcóticos, como la heroína, la morfina, el opio, la codeína, la meperidina y la methadona. # Los cannabinoides, como la marihuana y el aceite de hashish.

Para estos efectos, se define el narcótico o droga prohibidas como aquella sustancia que está explícitamente prohibida por la ley. El narcótico o droga de consumo controlado será aquella droga cuyo consumo no está prohibido por la ley, pero sí controlado, ya que deberá estar prescrito en una receta médica debidamente registrada que esté formulada de manera correcta, a nombre del “**CLIENTE**” y que se encuentre firmada por un profesional de la salud legalmente facultado para ello

La ingesta de alimentos conlleva la responsabilidad de mantener la unidad limpia y libre de basura. Es tarea de todos los usuarios la conservación óptima del interior de las unidades.

Por respeto a todos los usuarios del servicio, no está permitido el apartado de lugares, utilizar altavoces, bocinas, música mantener conversaciones en un tono de voz altisonante.

Se debe tomar un solo asiento e ir correctamente sentado durante todo el viaje, colocando sus pertenencias en un lugar seguro debajo de su asiento o en el compartimento superior. Se prohíbe subir los pies en los asientos, o hacer mal uso de los respaldos, u ocasionar cualquier daño en las unidades.

El “**CLIENTE**” deberá mostrar un buen comportamiento dentro de la unidad, por respeto a los demás usuarios y el operador, cualquier conducta inapropiada debe ser reportada al operador.

k) USO INDEBIDO DE LA APP. El **CLIENTE** deberá hacer uso de la APP de manera responsable y respetando los lineamientos establecidos en el presente escrito.

a. ALTERACIÓN DE BOLETOS. No está permitido modificar el boleto generado para cualquier tipo de reservas del servicio de transporte, esto incluye, pero no está limitado a; editar el nombre de la ruta, la parada seleccionada, el horario y/o la fecha del viaje. El **CLIENTE** podrá ser acreedor a la suspensión temporal del servicio o permanente en caso de reincidencia.

b. DUPLICIDAD DE BOLETOS. No está permitido compartir un boleto con cualquier usuario ajeno a la cuenta que generó la reserva, todos los usuarios del servicio deberán contar con una cuenta activa y así mismo, generar sus propias reservaciones.

c. OMISIÓN DEL USO DE LA APP. El **CLIENTE** deberá contar con la APP disponible en un dispositivo que permita al **TRANSPORTISTA** validar las reservas del servicio, en caso de presentar algún incidente con el equipo de teléfono, el **CLIENTE** podrá acercarse al personal asignado al colegio por parte del **TRANSPORTISTA**.

l) OTRAS DISPOSICIONES. Es responsabilidad del “**CLIENTE**” el cuidado y salvaguarda de sus artículos personales y de valor. El “**TRANSPORTISTA**” no se hace responsable por objetos olvidados, extraviados o dañados dentro de las unidades.

Sin embargo, los operadores al término del servicio revisan las unidades en su interior, y en caso de encontrar un objeto olvidado y de ser posible, lo devolverán inmediatamente al “**CLIENTE**”.

Queda prohibido hacer cualquier pago y/o regalo a los operadores de las unidades del “**TRANSPORTISTA**”.

El personal asignado al **CLIENTE** por parte del **TRANSPORTISTA** contará con las facultades para dar indicaciones y solicitar que se identifiquen los usuarios del servicio de transporte y, en caso de ser necesario, levantar el reporte de comportamiento correspondiente con el TECNOLÓGICO DE MONTERREY. El personal asignado considera a:

1. Jefe de operaciones

2. Supervisor de operaciones
3. Inplant de operaciones
4. Operador

TERCERA. COSTO Y FORMA DE PAGO. Una vez que el **CLIENTE** haya terminado su proceso de registro en la APP, podrá seleccionar el tipo de servicio que más se adapte a sus necesidades en atención a la información y datos desplegados en la misma. Hecha la selección, el **CLIENTE** procederá al pago del servicio de su preferencia a través de los medios de pago que el **"TRANSPORTISTA"** pone a su disposición por medio de la APP. El costo del servicio es el que se le ha indicado al **CLIENTE** de manera precisa e informada mediante la APP. Dicho costo tiene como referencia el uso de radiales.

El costo no podrá modificarse una vez que el **CLIENTE** ha realizado el pago respectivo.

La contraprestación cubre la totalidad de los Servicios, e incluye, de manera enunciativa más no limitativa, todos los gastos de cualquier naturaleza erogados por el desarrollo de los Servicios, incluidos sueldos, prestaciones, impuestos y cuotas de seguridad social de los trabajadores del **"TRANSPORTISTA"**, así como todos los gastos, de cualquier naturaleza, que se encuentren relacionados con la prestación de estos.

Las cantidades antes mencionadas incluyen, en caso de que aplique, el pago de casetas y peajes, por lo que el **"TRANSPORTISTA"** no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de contraprestación adicional por este motivo.

El **"TRANSPORTISTA"** no podrá cobrar al **CLIENTE** los costos o gastos adicionales que no estén autorizados en forma previa y por escrito por este último.

Las partes convienen en que todos los impuestos, derechos o contribuciones, que se causen como resultado de la instrumentación del presente contrato, serán a cargo de la parte que sea responsable de cubrirlos conforme a la legislación aplicable.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad, los datos de la tarjeta de crédito y/o débitos facilitados en la APP serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar los datos del **"CLIENTE"**.

El **"CLIENTE"** deberá acceder o podrá ser redirigido al sitio Web del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto. Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del **"CLIENTE"** a los que el **"TRANSPORTISTA"** tenga acceso serán tratados mediante el uso e implementación de altas medidas de seguridad, con el fin de impedir cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, por lo que el **"TRANSPORTISTA"** será responsable en caso de cualquier acto llevado a cabo por terceros, comprendiendo, de manera enunciativa, mas no limitativa, violación de las medidas de seguridad establecidas por el **"TRANSPORTISTA"** o el tercero proveedor del sistema de pagos, toda vez que los datos personales son directamente proporcionados por el **"CLIENTE"** al **"TRANSPORTISTA"**.

CUARTA. FACTURACIÓN. El usuario deberá proporcionar sus datos de facturación, Constancia de situación fiscal vigente-; así como correo electrónico y teléfono de contacto.

La factura correspondiente será emitida en un plazo no mayor a 72 horas posteriores a la confirmación del pago.

QUINTO. CALIDAD DE LOS SERVICIOS. El **"TRANSPORTISTA"** brindará sus servicios en forma oportuna, cuidadosa y diligente, conforme a las características, calidad y plazos que establecidos en el presente contrato.

El **"TRANSPORTISTA"**, está facultado para evaluar los servicios prestados mediante la realización de Encuestas de Satisfacción a través de la APP, en las cuales el **CLIENTE** podrá calificar la calidad de los servicios prestados. Para dicho fin, el **"TRANSPORTISTA"**, podrá solicitar el llenado de la mencionada encuesta, de vez en vez, por parte del **"CLIENTE"**.

SEXTA. RECLAMACIONES. El **"CLIENTE"** tiene el derecho de reclamar al **"TRANSPORTISTA"**, por escrito, cualquier defecto o insatisfacción en la prestación de los Servicios cuando los mismos no se hubieren apegado a los términos y condiciones pactados en este contrato. La reclamación deberá presentarse por escrito— inclusive mediante correo electrónico—, dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha en que el **"CLIENTE"** hubiere recibido los Servicios. Dentro de los 5 días naturales siguientes a que el **"TRANSPORTISTA"** reciba la reclamación a que se refiere el párrafo que antecede, el **"TRANSPORTISTA"**,

bajo su cuenta y costo, debe rendir un informe respecto de los señalamientos efectuados, así como un plan de soluciones a los mismos, en el cual se detallen las acciones y plazos para dar cumplimiento al mismo.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL “CLIENTE”.

El “CLIENTE”, se obliga a lo siguiente:

- a. A pagar el costo del transporte en las fechas convenidas
- b. A realizar el proceso de inscripción y reservación del servicio, a través de la APP.
- c. Al presentar en todos los viajes y sin excepción, la reserva de boleto del servicio contratado en código QR a través de la “**MOVILIDAD TEC**”. d. Identificarse en el momento que se le requiera, por parte del personal autorizado.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL “TRANSPORTISTA”. El “TRANSPORTISTA” se obliga al cumplimiento de las siguientes prestaciones:

- a. A disponer del equipo de transporte necesario para cubrir los servicios convenidos.
- b. A prestar el servicio de que se trata con oportunidad y puntualidad.
- c. A cumplir con los horarios y rutas establecidas para la prestación del servicio.
- d. A mantener las unidades limpias, fumigadas y en buen estado de conservación, a fin de garantizar la seguridad e higiene de estas.
- e. A dar mantenimiento mecánico a su costo y cargo, a todas las unidades con las que preste el servicio, de conformidad con los manuales de los fabricantes.
- f. A celebrar y mantener siempre vigentes las pólizas de seguro de todas las unidades que sean necesarias para garantizar el servicio prestado. Este seguro o seguros deberán de amparar al menos daños contra terceros, responsabilidad civil en general y del viajero, con lo cual se proteja, cuando menos, a todos los usuarios y a posibles terceros afectados. De igual manera, este seguro o seguros deberán de obligarse a responder por el “**TRANSPORTISTA**” en caso de accidente, por todos los daños materiales que puedan causarse o que se produzcan a terceros o a los pasajeros. Para este particular, el “**TRANSPORTISTA**” se compromete a mantener vigente la póliza o pólizas de seguros contratadas para cada vehículo que se ocupe en este servicio.
- g. A vigilar que su personal se conduzca con respeto, decencia y disciplina.
- h. A que cada operador deberá contar con examen médico, antidopaje, examen de manejo, examen de mecánica, vialidad y constancia de curso de primeros auxilios.
- i. A operar las unidades dando cumplimiento a las disposiciones normativas que, en materia ambiental, de policía y tránsito o cualquier otra aplicable en la Ciudad de México, Estado de México o adoptadas por Comisiones Metropolitanas o cualquier otra.
- j. A no fijar ningún tipo de publicidad en las unidades asignadas para el servicio.
- k. A que sus unidades cuenten con la verificación semestral (2 años federal) de las condiciones físico-mecánicas emitidas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- l. A que sus unidades cuenten con un reporte mecánico avalado por la Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo (CANAPAT).
- m. A capacitar y certificar ante la SCT (Secretaría de Comunicaciones y Transportes) a todos los operadores que presten el servicio al “**CLIENTE**”, cada5 (cinco) años, de conformidad a lo establecido por la SCT, a efecto de cumplir con los requisitos para el refrendo de capacitación y obtención de licencia Federal renovada.
- n. A que sus operadores cuenten con la Licencia Federal de Manejo, vigente en todo momento.

- o. Contar con protocolos de actuación para la atención de siniestros durante la prestación de los servicios.
- p. En caso de cualquier retraso en la hora de llegada del servicio, de acuerdo con los horarios previamente establecidos en la APP, que sea consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, deberá expedir un documento justificante a favor del **"CLIENTE"** que acredite el retraso.
- q. Si el **"CLIENTE"** designa como usuario final a un menor de edad, las personas que ejercen la patria potestad o tutela sobre este podrán solicitar información relacionada con dicho menor de edad, estando obligado el **"TRANSPORTISTA"** a entregar dicha información, única y exclusivamente a estas personas.
- r. El **"TRANSPORTISTA"** por ningún motivo y en ninguna circunstancia podrá exceder el cupo de usuarios con asientos designados en el vehículo destinado a la prestación del servicio, por lo anterior, está estrictamente prohibido que existan usuarios que viajen de pie en la unidad.
- s. A cumplir con todas los ordenamientos legales, locales, federales e inclusive internacionales, que respecto a la prestación del servicio deba cumplir. Será en todo momento obligación exclusiva del **"TRANSPORTISTA"** la observancia y cumplimiento de todos los ordenamientos que deban cumplirse.
- t. A cumplir con todas las medidas preventivas, de seguridad, sanidad e higiene, inclusive de carácter adicional o suplementario, que sean determinadas por las autoridades competentes, nacionales o internacionales, y resulten aplicables a la relación contractual que se genera con el **"CLIENTE"** mediante la suscripción del presente, cuyo objeto sea la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad causada por el virus (COVID-19) o cualquier otra clase de enfermedad pandémica o epidémica que llegará a surgir en el futuro, con el objeto de salvaguardar la salud e integridad del usuario.

NOVENA. VIGENCIA. Ambas partes convienen que los presentes términos y condiciones tendrá una vigencia indefinida, toda vez que el **"TRANSPORTISTA"** se apegará a las necesidades que previo a aviso presente el **CLIENTE**, así mismo se realizarán los cambios requeridos.

DÉCIMA. GARANTÍAS. El **"TRANSPORTISTA"** es responsable de los defectos que llegaran a aparecer en los vehículos asignados para este servicio y que procedan de vicios o irregularidades. Por tal motivo, se compromete y garantiza que en todo momento el servicio no se vea interrumpido por ningún motivo y en ninguna circunstancia.

En caso de que se presente cualquier clase de siniestro en el que el **"TRANSPORTISTA"** se viera involucrado y hubiese afectación a terceros, o al mismo **CLIENTE**, el **"TRANSPORTISTA"** asume la responsabilidad de cubrir la totalidad de las indemnizaciones que correspondan al caso particular, ya sea mediante el pago que realice algún seguro que tenga contratado para tales efectos o mediante su propio patrimonio.

En todos los casos el **"TRANSPORTISTA"** deberá garantizar la prestación del servicio, especialmente, una vez iniciado, ya sea mediante la sustitución de la unidad, sin costo adicional para el **CLIENTE**.

En el caso de sustituir el servicio con unidades ajenas al **"TRANSPORTISTA"**, y el usuario sea menor de edad, se deberá obtener el consentimiento previo de quien ejerza la patria potestad o tutela sobre este, para sustituir el servicio mediante la contratación de un tercero.

La aceptación por cualquier medio, de este contrato, por parte de la persona que ejerza la patria potestad o tutela sobre del menor, constituye el consentimiento a que se refiere el párrafo anterior.

DÉCIMA SEGUNDA. SINIESTRO. En caso de suscitarse cualquier tipo de accidente, robo, pérdida, herida o muerte, ocurrida a cualquiera de las personas asignadas por el **"TRANSPORTISTA"** para prestar los servicios, será bajo la absoluta responsabilidad de este, pues dicho personal actúa en calidad de empleado del **"TRANSPORTISTA"**

Asimismo, se obliga a indemnizar al **"CLIENTE"** en caso de que sufra daños y/o perjuicios ocasionados por los hechos descritos.

DÉCIMA PRIMERA. DAÑOS MATERIALES. En el caso de que el **"TRANSPORTISTA"** cause cualquier tipo de dañoso perjuicio a terceras personas como consecuencia de la prestación de los servicios, se obliga a pagar los daños y perjuicios ocasionados.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN. El **CLIENTE** tendrá la facultad de rescindir del servicio, siempre y cuando se realice una notificación previa por escrito al **"TRANSPORTISTA"**, esto si luego de notificar la situación continúe con las deficiencias en el servicio e ineficiencia en la prestación de cualquiera de sus servicios.

DÉCIMA CUARTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Las partes convienen que, ante la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor debidamente decretado o indudablemente existente, incluida la declaración de una emergencia sanitaria o de salud pública por parte de autoridades locales, federales u organismos internacionales en materia de salud o cualquier otra que resulte competente, se procederá de la siguiente manera:

1. EL **CLIENTE** tendrá derecho a la devolución del 100% del valor que hubiere pagado a favor del **"TRANSPORTISTA"** por la prestación de los servicios que no puedan efectuarse en atención al caso fortuito o fuerza mayor.
2. La devolución del valor de los servicios no prestados se realizará mediante reembolso como crédito a favor del **CLIENTE**, el cual servirá para la adquisición de servicios futuros con el **"TRANSPORTISTA"**. Lo anterior en el entendido que, una vez que dichos créditos sean asignados al usuario, por ningún motivo podrán ser reembolsados en efectivo.
3. Como excepción a lo dispuesto en el párrafo anterior, el **CLIENTE** podrá solicitar que la devolución correspondiente a los servicios no prestados, se efectúe mediante su pago en efectivo, siempre y cuando, el **CLIENTE** o usuario final del servicio, acredite al **"TRANSPORTISTA"**, mediante la exhibición de documento idóneo que, para el futuro y en atención a sus especiales circunstancias, no requerirá del servicio de transporte para ninguna de las rutas que son ofertadas por el **"TRANSPORTISTA"**.

El **"TRANSPORTISTA"** tendrá un periodo de 5 días hábiles, contados a partir de la solicitud presentada por el **CLIENTE**, en atención a la existencia del caso fortuito o la fuerza mayor, para proceder a la devolución mediante el reembolso de los créditos que correspondan, mismos que serán visibles en la APP.

En caso de que el **"TRANSPORTISTA"** deba efectuar la devolución en efectivo, contará con un periodo de 15 días hábiles, contados a partir de la solicitud presentada por el **CLIENTE**, en atención a la existencia del caso fortuito o la fuerza mayor, para proceder a la devolución. Para dicho efecto, el **CLIENTE** deberá proporcionar, el nombre de la institución financiera, el número de cuenta y la cuenta CLABE donde recibirá la devolución que pudiera corresponder.

En el caso que el **CLIENTE** no proporcione los datos suficientes para que el **"TRANSPORTISTA"** pueda hacer la devolución que corresponda, este último reconoce que el plazo de devolución se verá prorrogado por una misma cantidad de días equivalente a los del retraso del **"CLIENTE"** para la entrega de la información necesaria.

La devolución de los recursos quedará condicionada a la recepción de los datos antes precisados.

Lo dispuesto en esta cláusula será aplicable no obstante que alguna de las partes, por acuerdo o mandato de autoridad competente, pudiese continuar desempeñando su actividad y la otra no, o bien, en el caso del **"CLIENTE"**, la actividad que motive la adquisición de los servicios que presta el **"TRANSPORTISTA"** se vea de cualquier manera suspendida o limitada por cualquier tercero.

DÉCIMA QUINTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. El **"TRANSPORTISTA"** y sus empleados se comprometen a mantener bajo el más estricto sigilo y confidencialidad toda la Información Confidencial del **"CLIENTE"** y/o de terceros que obtenga por virtud del presente contrato. Para efectos del presente "Información Confidencial" significa: toda la información proporcionada por el **"CLIENTE"**, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa nombre, correo electrónico, teléfono, matrícula, datos bancarios y/o cualquier otra información proporcionada a través de la APP o por cualquier otro medio al **"TRANSPORTISTA"** en la prestación de los Servicios.

DÉCIMA SEXTA. INFORMACIÓN ENTREGADA POR "CLIENTE" AL PERSONAL DEL "TRANSPORTISTA". Cuando el **CLIENTE** se lo requiera o a la terminación del presente contrato independientemente de las causas que la originaren, el **"TRANSPORTISTA"** deberá hacer entrega o, en su caso, destruir, previo requerimiento del **"CLIENTE"**, todo material (físico y electrónico) que tenga en su poder y

que sea propiedad del **"CLIENTE"** o que este último le hubiere entregado al amparo del presente contrato, en un plazo no mayor a 5 días. El **"TRANSPORTISTA"** no podrá negarse a entregar al **"CLIENTE"** o en su caso destruir dicho material bajo ningún pretexto. La falta de cumplimiento a esta previsión hace responsable de daños y perjuicios al **"TRANSPORTISTA"** frente al **"CLIENTE"**.

DÉCIMA SÉPTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. El **"TRANSPORTISTA"** manifiesta que es responsable de proteger los datos personales que, en su caso, trate como consecuencia de la ejecución del presente instrumento y que, en todo momento, dicho tratamiento será de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Reglamento y demás normatividad vigente en materia de protección de datos personales (la Ley).

Toda información transferida por parte del **CLIENTE** al **"TRANSPORTISTA"**, como consecuencia del presente instrumento, deberá cumplir con lo dispuesto tanto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, como su Reglamento y el Aviso de Privacidad correspondiente.

Por lo anterior, se establece expresamente que el **"TRANSPORTISTA"** tratará los datos conforme a las instrucciones del **"CLIENTE"** y, en ninguna circunstancia, los aplicará o utilizará con fines distintos a lo pactado entre las partes, ni los transferirá, ni siquiera para su conservación, a otras personas, salvo que la transferencia sea requerida por la autoridad competente.

Asimismo, el **"TRANSPORTISTA"** establece que utilizó y utilizará todos los mecanismos y procedimientos que marca la ley, para la recaudación de datos personales y/o sensibles y del tratamiento que se les dé a los mismos.

El **"TRANSPORTISTA"** se compromete a adoptar e implementar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas suficientes y necesarias para el efecto de cumplir con la obligación de protección de datos de personales.

El **"TRANSPORTISTA"** es responsable de tener visible y disponible para los usuarios del servicio el Aviso de Privacidad, así como recabar el consentimiento que acredite la aceptación del mencionado Aviso de Privacidad.

El **"TRANSPORTISTA"** deberá de asignar a una persona responsable a su cargo, para manejar y custodiar los datos personales que los usuarios le proporcionen, así como, a una persona responsables de contestar las peticiones de Derecho ARCO que ejerzan los usuarios, en su calidad de titulares de los datos personales. Toda la información referente a temas de Datos Personales estará a disposición del **CLIENTE**, en el mencionado Aviso de Privacidad.

DÉCIMA OCTAVA. PENALIDADES. Las partes acuerdan que, en caso de incumplimiento a los términos y condiciones pactadas, el **"TRANSPORTISTA"**, deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el contrato al cual se adhiere el presente, el **CLIENTE"**

DÉCIMA NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS. El **"TRANSPORTISTA"** esta figura no se contempla en el contrato, sin previa autorización expresa y por escrito del **CLIENTE**.

VIGÉSIMA. IMPUESTOS, MULTAS Y OTROS GASTOS. En este acto el **"TRANSPORTISTA"** libera al **"CLIENTE"**, de toda responsabilidad civil, mercantil, laboral, penal, administrativa y de cualquier otra índole, derivada de cualquier acto que llegare a suscitarse en virtud, a causa o como consecuencia de la prestación de sus servicios, el **"TRANSPORTISTA"** se obliga a sacar en paz y a salvo en todo momento al **CLIENTE** por dicho concepto.

VIGÉSIMA PRIMERA. AVISO LEGAL En la medida máxima permitida por la ley aplicable de acuerdo con la legislación mexicana que convenga a las partes excluimos todas las representaciones, garantías y condiciones relacionadas con nuestra aplicación y el uso de esta (incluyendo, sin limitación, cualquier garantía implícita por la ley con respecto a la calidad satisfactoria, idoneidad para el propósito y/o el uso de cuidado y habilidad razonables). Nada en este aviso legal:

Limita cualquiera de nuestras o sus responsabilidades de cualquier manera que no esté permitida por la ley aplicable. Excluye cualquiera de nuestras o sus responsabilidades que no pueden ser excluidas bajo la ley aplicable. Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad establecidas en esta Sección y en otras partes de este aviso legal: están sujetas al párrafo anterior; y rigen todas las responsabilidades que surjan bajo la exención de responsabilidad o en relación con el objeto de esta exención de responsabilidad, incluidas las

responsabilidades que surjan en contrato, agravio (incluyendo negligencia) y por incumplimiento del deber legal. En la medida en que la aplicación y la información y los servicios en el sitio se proporcionen de forma gratuita, no seremos responsables de ninguna pérdida o daño de ningún tipo.

La utilización del servicio y la aplicación de este constituye el pleno y expreso consentimiento por parte del usuario para observar y sujetarse respecto de cada uno de los términos y condiciones que aquí se contienen, así como respecto de las políticas de privacidad, políticas de seguridad.

Así mismo, deberán cumplir con los términos y condiciones establecidos en el presente, el uso del este servicio es bajo la exclusiva responsabilidad del usuario.

El Usuario no deberá modificar, reproducir o mostrar pública o comercialmente documento relacionado con el servicio, ni podrá distribuir o utilizarlos con algún propósito público o comercial.