



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO.

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO DE
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Los presentes términos y condiciones generales de uso (los "**Términos y Condiciones**") regulan el acceso y/o uso de la aplicación informática para dispositivos móviles denominada **Urbvan** (en adelante, la "**Aplicación**"), del sitio web www.urbvan.com (en adelante, el "**Sitio Web**") y de los servicios consistentes en poner a disposición de todas y cada una de las personas que ingresen y/o hagan uso del **Sitio Web** (los "**Usuarios**") el acceso y/o uso de la **Aplicación** y del **Sitio Web** (los "**Servicios**") propiedad de COMMUTE TECHNOLOGIES, S.A.P.I. de C.V., (En lo sucesivo "**Urbvan**") sociedad mexicana, legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos según consta el instrumento notarial de fecha 24 de Agosto del 2016, número 123,478 que contiene la constitución de la sociedad con denominación COMMUTE TECHNOLOGIES SOCIEDAD ANONIMA PROMOTORA DE INVERSIÓN y que consta por el Licenciado Edgar García Villegas titular de la notaria numero 15 con sede en la Ciudad de México con folio de inscripción ante el Registro Publico de la Propiedad y Comercio del entonces Distrito Federal número 563021-1 de fecha 6 de Septiembre del 2019, para lo cual se designa a Luis Gerardo Guizar Robles como la persona facultada para signar el presente contrato de adhesión pues tiene facultades por tratarse de un apoderado legal según consta la escritura publica número 54,007, de fecha 5 de mayo del 2021, que contiene el otorgamiento de poderes en favor del suscrito y que constan ante la fe del licenciado Juan Linares Quinto, notario adscrito a la notaria publica numero siete, de la que es titular la licenciada Adriana Linares González con sede en la ciudad de Pachuca de Soto, Estado de hidalgo con domicilio social en Varsovia #36, piso 6, oficina 601-605, colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, Código Postal 06600 y con Registro Federal de Contribuyentes CTE160824G29, con numero de telefónico 56-11-13-17-65, correo electronico hola@urbvan.com y con presencia en Facebook con nombre de usuario Urbvan o @Urbvan localizable en el siguiente link <https://www.facebook.com/urbvan>, con presencia en Twitter con nombre de usuario @Urbvan_Mexico localizable en el siguiente link https://twitter.com/Urbvan_Mexico, con presencia en TikTok con nombre de usuario @UrbvanMx localizable en el siguiente link <https://www.tiktok.com/@urbvanmx> e Instagram con nombre de usuario @urbvan y localizable en el siguiente link <https://www.instagram.com/urbvan/> aceptando los presentes **Términos y Condiciones** desde el momento de ingreso al **Sitio Web** y/o la **Aplicación**, plenamente y sin reserva alguna.

En tal sentido, mediante el acceso y/o uso del **Sitio Web** y/o la **Aplicación**, el **Usuario** acuerda vincularse jurídicamente por estos **Términos y Condiciones**, que establecen una relación contractual entre el **Usuario** y **Urbvan** con motivo de regular el acceso y/o uso del **Sitio Web** y/o la **Aplicación**. Los presentes **Términos y Condiciones** sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con el **Usuario**, quién reconoce y acepta en este acto que por el solo hecho de ingresar y/o hacer uso del **Sitio Web** y/o la **Aplicación**, el **Usuario** se adhiere de manera inmediata a todos y cada uno de los **Términos y Condiciones**.

En consecuencia, se recomienda al **Usuario** leer detenidamente los presentes **Términos y Condiciones** antes de ingresar y/o utilizar cualquier servicio del **Sitio Web** y/o la **Aplicación** bajo su entera responsabilidad.

En caso de que no esté de acuerdo con los **Términos y Condiciones**, el **Usuario** deberá abstenerse de ingresar y/o descargar el **Sitio Web** y/o la **Aplicación**.

1. LOS SERVICIOS.

Los **Usuarios** interesados en obtener la **Aplicación** para su acceso y/o uso la podrán descargar gratuitamente a través de los vínculos establecidos en el **Sitio Web**, de acuerdo con las características del dispositivo móvil de cada **Usuario** y sus respectivos sistemas operativos.

Los **Servicios** constituyen el acceso y/o uso de la **Aplicación** con la finalidad de que los **Usuarios** reserven y dispongan de servicios de transporte privado y/o servicios de logística ("**Servicios de Terceros**") con terceros proveedores que serán contratados por el **Usuario** para que sea trasladado de un punto de origen al punto de destino que así decida el **Usuario**, en aquellos **Trayectos** previamente establecidas por Urbvan y que se encuentren disponibles en la **Aplicación** (el "**Trayecto**").

El Uso de la **Aplicación** será únicamente a Título Personal, por lo tanto, solamente podrá abordar el vehículo el Titular de esta, es decir, para que la persona pueda abordar y usar el servicio, la cuenta debe de estar a su nombre.

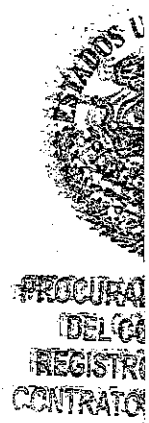
El uso del o de los **Servicios** generará Cargos, mismos que serán cobrados por **Urbvan** de forma automática, una vez reservado el **Servicio**, conforme al primer párrafo del apartado **13. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN** en los presentes **Términos y Condiciones**. El **Usuario** en este acto reconoce y acepta que **Urbvan** lleve a cabo un cobro único de \$1.00 (Un peso 00/100 M.N.) para validar cada tarjeta nueva que se utilice para realizar pagos en la **Aplicación**.

Al momento de hacer uso de los **Servicios**, el **Usuario** acepta que **Urbvan** le envíe mensajes SMS a su dispositivo celular para fine de identificación o cualquier otro relacionado con la prestación de los **Servicios** y/o de los **Servicios de Terceros**, así como también, acepta que el **Operador** niegue los **Servicios de Terceros** si el **USUARIO** a su vez, se rehúsa a facilitar la confirmación o verificación de su identidad.

El **Usuario** será transportado en vehículos propiedad de terceros contratados ("**Operador**") a través de la **Aplicación** /o plataforma. El **Usuario** libera a **Urbvan** de cualquier responsabilidad, daño, perjuicio, costo o gasto, provenientes de cualesquiera reclamos originados en y/o vinculados con la prestación del servicio de transporte privado proporcionado por los terceros, siempre y cuando se acredite fehacientemente que dicho daño, perjuicio, costo o gasto, es imputable cuando el **Usuario** incumpla con los presentes términos y condiciones.

Así mismo el **Usuario** reconoce también que los Operadores no son parte de estos **Términos y Condiciones**, por lo que solamente serán responsables de los **Servicios de Terceros**.

Para la correcta operación de la **Aplicación**, el **Usuario** deberá permitir que se conozca su posición en tiempo real, con la finalidad de proporcionarle automáticamente los puntos de origen más cercanos a su ubicación, por tanto, previo a la reservación la **Aplicación** solicitará el consentimiento del **Usuario** para proveerle este servicio. En caso de que el **Usuario** no desee que su ubicación sea conocida por la **Aplicación**, podrá elegir manualmente los puntos de origen que considere más cercanos. El **Usuario** reconoce y acepta que al momento de elegir manualmente el punto de origen y/o no otorgar su consentimiento para conocer su ubicación, libera a **Urbvan** de toda responsabilidad, en caso de que el punto elegido no sea el más cercano a la ubicación del **Usuario**, y ello implique no llegar puntual y consecuentemente perder su reservación.



Una vez realizada la reservación, el **Usuario** deberá trasladarse por sus propios medios al punto de origen llegando con anticipación de cuando menos 5 minutos a la salida programada para el vehículo.

En caso de que el **Usuario** no llegue o haya decidido no hacer uso de su reservación no tendrá derecho a reclamar ninguna compensación o reembolso, **Urbvan** podrá, a recorrer su reservación al siguiente **Trayecto** disponible, sujeto a disponibilidad.

Previo al abordaje del vehículo, el **Usuario** deberá presentar cualquier documento con validez oficial en los Estados Unidos Mexicanos, con la finalidad de identificarse, así como el comprobante de reservación, en caso de no hacerlo, no podrá abordar el vehículo, lo anterior para preservar la seguridad de los **Usuarios**. En caso de que el **Usuario** no llegue o haya decidido no hacer uso de su reservación no tendrá derecho a reclamar ninguna compensación o reembolso, **Urbvan** no estará obligado, a recorrer su reservación al siguiente **Trayecto** disponible, sujeto a disponibilidad.

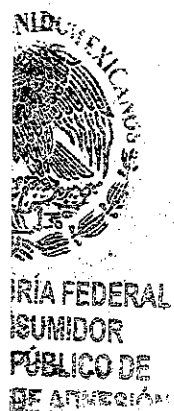
En caso de perder algún objeto y si el **usuario** decide solicitar a **Urbvan** de su apoyo este deberá asistir en la localización de dicho objeto, **Urbvan** en ningún momento será responsable del robo, pérdida o daño de objetos o pertenencias de los **Usuarios** durante el servicio, en caso de encontrarlo, **Urbvan** lo resguardará por hasta una semana, en caso de extraviar objetos, el **Usuario** se deberá comunicar con **Urbvan**, en el entendido de que **Urbvan** no podrá movilizar el transporte a la ubicación del **Usuario** ni podrá remover los objetos extraviados de dicha unidad de transporte.

El proveedor se obliga a respetar y cumplir a cabalidad los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables al servicio pactado con el consumidor, por lo que, el proveedor no podrá modificar unilateralmente los servicios y condiciones de los servicios concertados. En caso de que el proveedor no este en aptitud de cumplir a cabalidad lo pactado con el consumidor, el primero se lo comunicara al segundo, así como el derecho que tiene el consumidor para elegir ya sea entre la reposición del servicio o la devolución de la cantidad pagada, y en todo caso, su derecho a recibir una bonificación equivalente el veinte por ciento del precio que hubiere pagado.

1.1.SERVICIOS ESPECIALES.

Para efectos de los presentes términos y condiciones, se entiende por **Transporte Especial** aquel que presta Urbvan por conducto de los anfitriones o conductores en los que, se presta un servicio de transporte a personas menores de edad o personas mayores de edad incapaces o en estado de interdicción que necesariamente requieren un tutor o una persona que los represente legalmente para transportarlos, previa autorización de los padres, tutores o personas que ejerzan la representación legal de los mismos con el objeto de procurar la integridad de dichos menores de edad o personas mayores de edad incapaces o en estado de interdicción, para lo cual tendrá dicho servicio se caracterizara por la constante comunicación entre Urbvan y los padres, tutores o personas que ejerzan la representación legal de los mismos.

Se da por entendido que al hacer uso de la Aplicación existe previo consentimiento y/o anuencia respecto a un Usuario que sea menor de edad por parte de sus padres, tutores y/o superior económico. Los siguientes términos son aplicables únicamente a los **Servicios Especiales**:



Es aplicable a los Usuarios mayores y/o menores de edad que están previamente validados con la institución que tenga relación contractual con **Urbvan**;

Para el caso de los padres, tutor y/o superior económico del **Usuario** que decida cubrir el monto total por los viajes a realizarse por el semestre, deberá realizarlo mediante pago en ventanilla bancaria transferencia electrónica; nunca mediante cheque o pago en efectivo, colocando en el comprobante de pago el nombre de la institución y en su caso la matrícula y/o clave única asignada al Usuario por la institución.

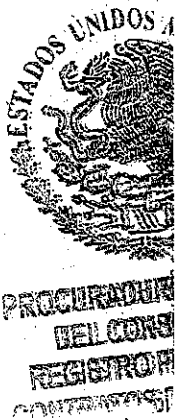
Dicho monto podrá ser reembolsable en su totalidad, siempre y cuando se haga la solicitud de cancelación y reembolso 05 (cinco) días hábiles antes del inicio del semestre contratado y que dicho Usuario no hubiese realizado ningún viaje relacionado con el servicio contratado. Para los efectos legales a los que haya lugar se agregan a los presentes términos y condiciones los siguientes datos bancarios:

- Nombre del titular de la cuenta: COMMUTE TECHNOLOGIES S.A.P.I DE C.V.
- Número de cuenta: 0108268924.
- CLABE: 0121180001082689246
- Institución bancaria: BBVA.

1.2. URBVAN EMPRESAS.

Urbvan empresas, es un servicio dirigido a aquellas compañías que buscan trasladar a sus empleados, colaboradores, trabajadores y/o dependientes económicos (en adelante los **Usuarios**); de la ubicación de la empresa, centro de trabajo o industria a su destino final y/o en los puntos intermedios señalados por esta; la empresa contrata en representación de los **Usuario** el servicio de **urbvan empresas**, por lo que los siguientes términos son aplicables únicamente a dicho servicio:

- a) La compañía proporcionara la información necesaria para que **Urbvan** diseñe el trayecto y/o trayectos necesarios para prestar el servicio en beneficio de los **Usuarios**.
- b) La compañía facilita un listado con los nombres completos de los **Usuarios** a los cuales se les prestara dicho servicio.
- c) La compañía determinara los horarios fijos para la prestación del servicio. Esta podrá modificar los horarios, siempre y cuando notifique a **urbvan** con 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación al servicio.
- d) Dentro del trayecto se colocarán los puntos necesarios para que los **Usuarios** asciendan y desciendan del vehículo asignado. **Urbvan** podrá modificar los puntos de ascenso y descenso, siempre que el consumidor lo autorice expresamente para eso
- e) El tiempo de espera dentro de los puntos de ascenso y descenso, no será mayor a 2 (dos) minutos por punto asignado.
- f) No se realizará ningún tipo de ascenso y descenso en algún punto que no este asignado por **urbvan** y/o la compañía.
- g) Para abordar la unidad los **Usuarios** deberán mostrar su identificación, gafete y/o credencial que lo acredite como trabajador de la compañía.
- h) El servicio será prestado sin exceder las capacidades de los vehículos asignados.



- i) La compañía será responsable por los daños causados por los **Usuarios** dentro de las unidades.
- j) En caso de que Urbvan este imposibilitado para prestar el servicio contratado al consumidor, se le comunicara por escrito a la brevedad, así como el derecho del segundo a elegir ya sea entre la reposición del servicio a través de un medio de transporte alternativo puesto a disposición por Urbvan o la devolución de la cantidad pagada. Asimismo, en caso que la prestación del servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, el consumidor será acreedor a una bonificación equivalente al veinte por ciento del precio pagado, que es independiente de la devolución a que haya lugar.
- k) En caso de perder algún objeto, Urbvan se obliga a asistir al consumidor en la localización de dicho objeto. Urbvan en ningún momento será responsable del robo, pérdida o daño de objetos o pertenencias de los Usuarios durante el servicio, en caso de encontrarlo, **Urbvan** lo resguardará por hasta una semana, en caso de extraviar objetos, el **Usuario** se deberá comunicar con **Urbvan**, en el entendido de que **Urbvan** no podrá movilizar el transporte a la ubicación del **Usuario** ni podrá remover los objetos extraviados de dicha unidad de transporte.
- l) La compañía pagara a **urbvan** el monto total facturado por los viajes efectivamente prestados y aceptados por el cliente, este pago se hará por transferencia electrónica a la cuenta que **Urbvan** señale.
- m) **Urbvan** podrá cancelar el servicio en caso de incumplimiento de pago por parte de la compañía o por mutuo consentimiento.

1.3. EXPERIENCIAS.

No obstante, todo lo establecido en los presentes **Términos y Condiciones**, en caso de eventos, tours, rentas de unidades en adelante "Experiencias" que sean distintas a los **Servicios**, se aplicarán las condiciones que se detallan a continuación:

1. Los tiempos de cancelación y devolución estarán sujetos a cada Experiencia, mismos que Urbvan se obliga a informar a cabalidad por escrito al consumidor al momento de la contratación. Una vez efectuada la contratación del servicio, el consumidor tiene derecho a revocar su consentimiento para dejar sin efecto la operación sin responsabilidad alguna a su cargo, por tanto, el proveedor le reintegrara lo pagado, siempre que el consumidor manifieste por escrito su revocación en el plazo de cinco días hábiles posteriores a la firma del contrato. Tal revocación no será procedente si la fecha para la prestación de la Experiencia se encuentra a diez días hábiles.

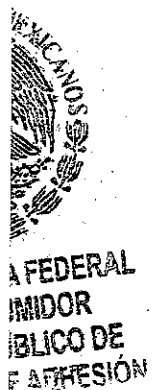
2. Las Experiencias se encuentran sujetos a disponibilidad.

3. **Urbvan** en todo momento se reserva el derecho de aceptar a **Usuarios** que se encuentren bajo sustancias alcohólicas, psicotrópicas o cualquier otra que puedan afectar su comportamiento.

4. El precio que se acuerde incluirá el monto total, es decir deberá incluir viáticos del chofer, gasolina, casetas, entre otros.

Para la renta de camionetas aplicarán las siguientes condiciones:

1. Se deberá negociar y firmar un contrato en el que se establecerán los derechos y obligaciones para la renta de las camionetas



2. No incluyen servicio de internet.

3. Si, una vez contratado, se cancela con menos de una semana de anticipación del día del servicio contratado, se reembolsa únicamente el 20% del monto total acordado para la renta de la camioneta.

Para **Servicios** de turismo en las camionetas se aplicarán las siguientes condiciones:

1. Las cancelaciones se podrán realizar únicamente una semana antes del día programado para realizar el viaje, si el **Usuario** decidiera cancelar el servicio, en caso contrario, aún y cuando no se realice efectivamente el mismo, se cobrará el 20% del monto acordado tal y como si se hubiera prestado el tour, en caso de que URBVAN decidiera cancelar el servicio esta reembolsara al usuario el 100% del monto acordado de la reservación de los eventos, viajes y/o rentas de unidades. Asimismo, Urbvan efectuara una bonificación a favor del consumidor, equivalente al 20% del precio pagado.

2. La compra de espacios se deberá hacer por el cupo total con el que cuente la camioneta, es decir aún y cuando únicamente vayan a realizar el tour pocas personas, se deberá pagar los asientos que sobren.

Para la renta de **Servicios** de terceros a través de la sección Experiencias de la **Aplicación**:

1. Servicios de terceros se pondrán a disposición de la **Aplicación** de **Urbvan**, de ahora en adelante "Servicios Complementarios de Experiencias", en este caso **Urbvan** solo actuará como una plataforma de reserva y contratación de servicios. Pues para efectos de los presentes términos y condiciones debe entenderse como "Servicios Complementarios de Experiencias", como aquellos servicios adicionales prestados y otorgados por terceros en favor del consumidor.

2. La reserva o contratación de Servicios Complementarios de Experiencias podrán ser operados por terceros que se contraten a través de la **Aplicación Urbvan**.

3. **Urbvan** no se responsabiliza por los distintos factores que puedan afectar los Servicios Complementarios de Experiencias que se contraten a través de nuestra **Aplicación**, tales como cualquier caso fortuito o de fuerza mayor que no sea imputable o atribuible de manera directa o indirecta a Urbvan.

4. La personas físicas y/o morales que provee los Servicios Complementarios de Experiencias impone sus propios términos y condiciones al contratar sus servicios, independientemente de los **Términos y Condiciones** establecidos en el presente, pero URBVAN adquiere la obligación de poner a disposición del consumidor los términos y condiciones aplicables a los servicios complementarios de experiencias.

1.4. URBVAN TRAVEL.

Urbvan travel, opera a través de la aplicación de **urbvan**, el cual puede reservar un punto de origen y destino en diferentes ciudades de la república mexicana en las que se tenga trayecto y/o disponibilidad, enfocadas en conectar dos o más ciudades, a dicho servicio se le aplicaran las siguientes condiciones:

La ciudad que se tenga como punto de origen tendrá por lo menos dos puntos de ascenso y descenso, sin embargo, no se podrán operar viajes con origen y destino dentro de la misma ciudad, todas las reservas estarán enfocadas en conectar dos estados distintos.



Urbvan se obliga a respetar y cumplir los puntos de asenso y descenso pactados de manera previa con el consumidor, en caso de que se suscite alguna causa justificada que motive la necesidad de modificarlos, Urbvan lo avisará por escrito y con antelación a la fecha del servicio al consumidor, a efecto de que de común acuerdo los modifiquen según las propuestas de Urbvan, así como en consideración de los puntos que resultan de conveniencia para el consumidor.

Urbvan establecerá los horarios de salida a los diferentes destinos en los que se tenga trayecto y/o disponibilidad; Urbvan podrá ajustar los horarios de salida ya pactados, siempre que el consumidor lo haya autorizado por escrito para ello.

La reservación de los viajes de **urbvan tavel**, podrán ser por los siguientes medios:

a) A través de la aplicación de **urbvan**.

Para poder realizar reservas en la app es necesario realizar un registro con correo electrónico, número de teléfono y asociar una tarjeta de crédito o débito válida para realizar cargos en la república mexicana.

En la app se deberá seleccionar origen y destino de la ruta, una vez que se haya concretado la compra se generará un ticket en donde indicará la hora y lugar de abordaje, la estación de destino, el nombre del conductor (Anfitrión) y el número de la unidad que operará el servicio.

b) A través de su sitio web.

En el sitio web de **Urbvan** se deberá ingresar información básica de contacto, nombre, teléfono y correo electrónico, para poder realizar una reserva, una vez seleccionado el día, horario y estación para abordar la ruta se generará un ticket que se enviará vía mail al usuario.

El usuario deberá presentar el ticket al momento de abordar al conductor (Anfitrión) para poder abordar la unidad.

c) De terceros, con los cuales urbvan tengan algún tipo de relación comercial, contrato y/o convenio celebrado; los cuales cuentan con sus propios términos y condiciones.

DEL SERVICIO URBVAN TRAVEL.

1. Las unidades que prestan los servicios cuentan con cámaras de seguridad, rastreo satelital por GPS, conectores USB para poder conectar dispositivos para realizar carga eléctrica.
2. Las unidades cuentan con seguro que ampara a los pasajeros y daños a terceros.
3. Las unidades no cuentan con maleteros para equipaje, por tal motivo el único equipaje permitido en las unidades será el equipaje de mano.
4. Las mascotas no están permitidas en los viajes.



5. Las unidades que operan los viajes de **urbvan travel** podrán ser ubicadas por el número de placa de la unidad.
6. En caso de incidente en trayecto, se optará por tomar vías alternas para evitar aglomeraciones siempre y cuando sean caminos seguros y accesibles para las unidades que operan cada viaje.
7. **Urbvan Travel** no cuenta con puntos intermedios para ascenso o descenso de **usuarios**.
8. El servicio, será pagado únicamente de manera electrónica, en uso de una tarjeta de crédito o debito que el usuario o consumidor tenga de dada de alta en su cuenta creada en la aplicación de Urbvan, en ninguna circunstancia será pagado en efectivo.
9. En caso de que el consumidor extravié algún objeto en la unidad transportadora, Urbvan esta obligado a asistirlo en la localización de dicho objeto.
10. Los usuarios deberán ocupar solo un asiento por persona dentro de la unidad, cuidando la higiene y los interiores de la unidad, sin lastimar ni maltratar ningún elemento de la misma, en caso de deteriorar, romper o ensuciar la unidad los usuarios se harán responsables de los gastos que esto genere.

Políticas de abordaje y operación del servicio.

El abordaje de las unidades siempre será en los puntos designados por medio de la aplicación y la tolerancia de espera será de 2 (dos) minutos, pasados tiempo se continuarán con su trayecto, sin la posibilidad de abordaje en puntos intermedios.

En el supuesto de que el usuario no abordé la unidad se tomará como viaje perdido y no tendrán derecho a ningún tipo de reembolso.

En caso de querer modificar o cancelar su reserva lo podrán realizar hasta 20 (veinte) minutos de antelación a la hora del viaje.

Cuando la reserva es cancelada los usuarios recibirán créditos **Urbvan** que podrán ocupar para reservar un nuevo viaje o si el usuario lo decide solicitara le sea devuelta la cantidad pagada esto mediante transferencia electrónica.

Si el trayecto no se ejecuta por responsabilidad de **Urbvan**, este devolverá el monto del trayecto de manera electrónica el total pagado o bien con créditos **Urbvan** para poder utilizarlo en la app de **Urbvan** en cualquier momento. Lo anterior a elección del consumidor.

2.VIGENCIA

El Usuario y Urbvan convienen, que dado a la naturaleza del servicio la vigencia de los presentes términos y condiciones será por tiempo indeterminado, empezando su vigencia a la firma del presente. Para el caso de que cualquiera de las partes desee dar por terminado los presentes términos y condiciones, solo será



necesario que se manifieste por escrito con acuse de recibo a la contraparte para la terminación del mismo y/o en su defecto que el usuario cancele su cuenta, sin mayor responsabilidad para alguna de las partes.

3.- MEDIDAS SANITARIAS

Derivado de la emergencia sanitaria provocada por virus el SARS-CoV-2 (COVID- 19), Urbvan ofrece un ambiente higiénico y seguro desde el ascenso a la unidad, durante los traslados de nuestros Usuarios, así como la finalización de estos; con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión de dicho virus; se han creado protocolos de nueva normalidad con estrictas medidas sanitarias de limpieza y desinfección para todas y cada una de nuestras unidades.

Los conductores están capacitados para cumplir con los más altos estándares sanitarios, además de cumplir con medidas de distanciamiento social, todos contarán con cubrebocas, guantes y gel antibacterial, para reforzar la seguridad en los puntos de mayor contacto.

Tomando las Medidas de Seguridad Sanitaria correspondientes para el ascenso y dentro de la unidad, mismas que serán las siguientes:

- a) Los usuarios usarán obligatoriamente cubrebocas desde el ascenso a la unidad y durante todo el viaje; si no se porta el cubrebocas, así como si presentan uno o varios síntomas tales como fiebre, tos seca, cansancio, dificultad para respirar o sensación de falta de aire, dolor o presión en el pecho, escurrimiento nasal, ojos rojos, incapacidad para hablar o moverse, dolor en los músculos o articulares, se les prohibirá el ascenso a la unidad, sin responsabilidad alguna para Urbvan toda vez que protege la integridad y salud de todos sus usuarios.
- b) Obligatoriamente se desinfectan las manos con el gel antibacterial que los choferes y/o operadores de URBVAN pongan a su disposición antes de subir a la unidad.
- c) Evitar cualquier tipo de contacto entre los usuarios.
- d) Estornudar y/o toser con la parte interna del codo.
- e) El chofer verificará la temperatura, si ante la toma de temperatura el resultado es 37.5°C (treinta y siete punto cinco grados Celsius) o superior; se le prohibirá el ascenso a la unidad; se le compensará a través de créditos Urbvan y/o si lo requiere el usuario se hará el reembolso por el monto ya pagado esto pudiendo ser en el saldo de su cuenta PayPal, si el pago fue realizado con tarjeta, el reembolso se emitirá directamente a esa tarjeta por el total del valor pagado.
- f) Seguir las medidas de seguridad Sanitarias emitidas por el consejo de salubridad General del Gobierno Federal de México, así como a las medidas que implemente cada entidad federativa en donde se preste el servicio.

URBVAN, podrá lanzar evaluaciones periódicas cuyo objetivo primordial es la salud de los usuarios; con el fin de hacer un seguimiento de la cantidad de usuarios con potencial riesgo de contagio donde evaluaremos pre condiciones, posibles exposiciones y síntomas de los usuarios; con el fin de resguardar la salud de nuestros usuarios y evitar así la propagación del virus el SARS-CoV-2 (COVID- 19).

4. PROGRAMA DE SUSCRIPCIÓN.

Las tarifas y condiciones de los programas de suscripción podrán ser modificadas y estar sujetas a cambios en cualquier momento, estos cambios serán aplicados a los nuevos usuarios, así como a los miembros vigentes de dichos programas. En caso de que el consumidor no este de acuerdo con la modificación de las tarifas y condiciones de la suscripción lo podrá cancelar sin responsabilidad alguna. Asimismo Urbvan se obliga y se compromete a notificar por escrito al consumidor con antelación los cambios en las tarifas y condiciones al consumidor.

Cualquier membresía nueva o renovada estará sujeta a los términos y condiciones vigentes en ese momento, los cuales se le exhibirán al usuario en el momento en el que realice la activación. Asimismo Urbvan se obliga y se compromete a notificar por escrito al consumidor con antelación los cambios en las tarifas y condiciones al consumidor.

URBVAN RED.

A través de **Urbvan Red** por medio de la **Aplicación**, el **Usuario** podrá adquirir una membresía que le da acceso a descuentos en cada reserva. Además de lo anterior, también tendrá acceso a beneficios exclusivos. Este servicio tendrá un costo mensual fijo y podrá renovarse de manera automática salvo negativa del **Usuario**.

Además de las disposiciones generales establecidas en los presentes **Términos y Condiciones**, las características especiales y restricciones aplicables para **Urbvan Red** serán las siguientes:

1. **Urbvan** a su entera discreción podrá poner a disposición de los **Usuarios** los **Servicios** a través de **Urbvan Red**, el cual tendrá el plazo, precio y el número de viajes que **Urbvan** determine.
2. **Urbvan** podrá otorgar un periodo de prueba a los **Usuarios** hasta por catorce (14) días naturales de uso de **Urbvan Red** sin costo. Una vez concluido este periodo de prueba el usuario podrá contratar el servicio antes mencionado.
3. Una vez concluido el periodo de prueba, si el **Usuario** decide contratar el servicio **Urbvan Red**, automáticamente se generará un cargo por el monto indicado en el momento de contratación la cual empieza a correr el día de la activación y del recargo realizado por dicha suscripción. Para lo anterior y adquirir la suscripción, el **Usuario** deberá de tener seleccionado un método de pago obligatoriamente.
4. El servicio **Urbvan Red** se cobrará de manera mensual, dicho costo, se cobrará automáticamente cada treinta (30) días naturales al método de pago elegido como predeterminado anteriormente, el usuario tendrá hasta diez días naturales después de realizado el pago para poder facturar para poder facturar dicho servicio.
5. El método de pago para adquirir **Urbvan Red** será por medio de tarjeta de crédito, débito o Paypal, en ninguna circunstancia podrá pagarse dicha membresía con créditos **Urbvan** o Cupones.
6. Al adquirir la membresía de **Urbvan Red**, el usuario tiene permitido hacer dos cancelaciones por día, siempre y cuando sean cancelados con 20 (veinte) minutos de antelación a que inicie el traslado, si



PROCURADURÍA
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO DE
CONTRATOS

excediera el número permitido de cancelaciones o a partir de la tercera cancelación del día se les penalizará con el 10 (diez) por ciento del costo de la reservación.

La membresía de **Urbvan Red**, permite el acceso a las unidades, que cuentan con las adecuaciones para la protección de la salud de los Usuarios, siendo que dichas unidades cuentan con acrílicos protectores en los asientos, dispensador de gel antibacterial por unidad, así como termómetros infrarrojos para la toma de temperatura, con el fin de brindar protección y tranquilidad a los usuarios.

Así mismo se tendrán evaluaciones periódicas que evaluarán la salud de los usuarios, a los cuales se les hará un seguimiento para ver el potencial riesgo de contagio de cualquier usuario y con ello mitigar la propagación de del virus el SARS-CoV-2 (COVID- 19), por lo cual se evaluarán las pre condiciones, posibles exposiciones y síntomas de los usuarios y a si proteger a nuestro usuarios.

7. Los descuentos antes mencionados están sujeto a la disponibilidad y operación del Servicio; estos descuentos no aplican en la compra de Urbvan Pass y en la compra de reservas para Usuarios corporativos. Pues para efectos de los presentes términos y condiciones deberá entenderse como Urbvan Pass como el pago total y programado exclusivamente por el consumidor de los servicios que utilizara durante el tiempo de un mes y reservas para usuarios corporativos como aquellos servicios ofrecidos por Urbvan y que son reservados por personal o colaboradores de una empresa.

8. Una vez contratado el servicio **Urbvan Red**, el Usuario podrá realizar la cancelación de la renovación automática cuando así lo requiera, en el entendido de que no podrá darse por cancelado el mes corriente, en ninguna circunstancia existirá reembolso por dicha cancelación.

Urbvan podrá notificar mediante la aplicación, el número celular y/o correo electrónica, al **usuario** para que este decida continuar o no con la renovación de dicha membresía; en dicha notificación se colocara la fecha de vencimiento de dicha suscripción.

El usuario puede cancelar su membresía de **Urbvan Red** en cualquier momento, en la sección de **Urbvan Red** dentro de la plataforma **Urbvan**.

Si el **usuario** decide cancelar y/o finalizar su membresía, este deberá entrar a la aplicación, seleccionar el apartado denominado **urbvan red**, seleccionar la opción de cancelar suscripción, si el usuario cancela, dicha membresía dejará de renovarse automáticamente y la membresía vigente se mantendrá activa hasta el día de la siguiente fecha de corte. Si el usuario cancela **Urbvan Red** antes de que expire el período de prueba, no se le realizará ningún cargo adicional ni recurrente.

9.- El **Trayecto** no estará disponible en días festivos oficiales de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, aún y cuando **Urbvan Red** se encuentre vigente, por lo tanto, en dichos días **Urbvan** no estará obligada a proporcionar los **Servicios**. Dichos días festivos no contarán como parte de **Urbvan Red**.

COMERCIO ELECTRÓNICO:

En cumplimiento de las disposiciones mexicanas sobre mensajes de datos según el Código Civil Federal, se comunica que la legislación mexicana reconoce validez a los mensajes por medios electrónicos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los usuarios, que, mediante el cruce de mensajes por medios electrónicos, el usuario y **urbvan** pueden dar lugar al nacimiento,



modificación y extinción de obligaciones, siendo exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre el usuario y **urbvan**, es la celebración de un contrato de prestación de servicios por medios electrónicos, el cual se describe en la ventana emergente que acepta el usuario al momento de solicitar el servicio. En ningún momento se configura alguna relación contractual diferente servicio de transporte.

5. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS.

Las Cancelaciones y Reembolsos derivado de las reservas del Servicio se llevarán de conformidad con los siguientes escenarios:

El **Usuario** podrá realizar la cancelación de su reserva del Servicio, por lo menos con 20 minutos de anticipación antes de que inicie el viaje reservado. El **Usuario** tendrá derecho a cancelar dos reservas a la semana sin ningún tipo de penalización, es decir, se reembolsará la totalidad del monto pagado en Créditos **Urbvan** y/o si lo requiere el usuario se hará el reembolso por el monto ya pagado esto pudiendo ser en el saldo de su cuenta PayPal, si el pago fue realizado con tarjeta, el reembolso se emitirá directamente a esa tarjeta y en su caso el monto ya pagado esto mediante transferencia electrónica. Si el **Usuario** excede el tiempo indicado líneas arriba para cancelar el viaje; este no podrá cancelar la reservación y/o viaje, y por lo cual no será sujeto a ningún tipo de reembolso y/o compensación de la reserva y/o viaje pagado.

Para el caso de que se desee cancelar a partir del segundo viaje y/o reserva, se regresará únicamente el 90% del monto pagado. Se podrá mostrar en la aplicación un mensaje de advertencia para informar al **Usuario** lo antes mencionado.

En caso de que **Urbvan** cancele el viaje y/o reserva en un tiempo de dos horas antes de que inicie el viaje, este le reembolsara en su totalidad del monto pagado en créditos URBVAN o si lo requiere el usuario se hará el reembolso por el monto ya pagado esto pudiendo ser en el saldo de su cuenta PayPal, si el pago fue realizado con tarjeta, el reembolso se emitirá directamente a esa tarjeta. Aparecerá en el extracto de su cuenta bancaria, esto en función de la entidad emisora de la tarjeta; en caso de que **Urbvan** cancele el viaje y/o reserva en un tiempo menor a una hora antes de que inicie el viaje, se aplicara el mismo reembolso descrito anteriormente adicional a ello se le dará el uno punto cinco por ciento de lo pagado por su reservación esto en créditos **Urbvan**.

Para poder cancelar su viaje y/o reserva, el **Usuario** deberá seleccionar dentro de la **Aplicación** el motivo de cancelación. Cuando suceda la cancelación bajo los parámetros antes mencionados, se enviará una notificación vía correo electrónico cuando su cancelación tuvo efecto, con el desglose del monto incluido el reembolso del 90% cuando así sea el caso. Una vez aplicado el descuento de la penalización por cancelación la cantidad final se rodeará hacia arriba.

La aplicación deberá contabilizar la semana de Lunes a Domingo, el día Domingo se reiniciar el conteo de las cancelaciones a las 00:00:01.



Los Reembolsos derivado de la cancelación de un Trayecto se llevarán de conformidad con los siguientes escenarios:

1. Cancelación de más de cuatro horas antes de la hora de salida del Trayecto, se reembolsará por una cantidad equivalente a la totalidad del monto pagado por el Usuario.
2. Cancelación menor a cuatro horas y mayor a veinte minutos de la hora de salida del Trayecto, se reembolsará a los Usuario el monto ya pagado más una compensación adicional equivalente a 50% (cincuenta por ciento) de dicho monto, mismo que será pagado únicamente en Créditos **Urbvan**.
3. Cancelación en un plazo menor a veinte minutos o un retraso mayor a veinticinco minutos de la hora de salida del Trayecto, **Urbvan** podrá más no está obligado a poner a disposición de los Usuario, un medio de transporte alternativo, lo anterior en el entendido de que, en caso de que **Urbvan** no logre brindar a los Usuario un transporte alternativo, devolverá a los Usuario el monto ya pagado más una cantidad igual a la misma, mismo que será pagado únicamente en Créditos **Urbvan** y en caso de que el usuario ya no requiera el servicio URBVAN podrá devolver el monto ya pagado esto pudiendo ser en el saldo de su cuenta PayPal o si el pago fue realizado con tarjeta, el reembolso se emitirá directamente a esa tarjeta. Aparecerá en el extracto de su cuenta bancaria, esto en función de la entidad emisora de la tarjeta.
- 4.-Urbvan podrá notificar a los Usuarios con por lo menos con 1 (una) hora de anticipación la cancelación del Trayecto.

No obstante, las especificaciones de los escenarios antes descritos, **Urbvan** única y exclusivamente estará obligado a reembolsar a los Usuarios un monto equivalente a aquel que fue pagado por cada Usuario, en el entendido de que las compensaciones adicionales que se hace referencia en los escenarios anteriores, únicamente se reembolsaran en Créditos **Urbvan**, excluyendo en todo momento reembolso en efectivo.

Para obtener el reembolso en efectivo el usuario, deberá llevar a cabo una solicitud de reembolso, de conformidad con el siguiente párrafo.

Todo reembolso deberá ser realizada dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud. Dicha solicitud deberá hacerse por medio de la **Aplicación** en el apartado de Ayuda en Servicio al Cliente.

6. VINCULACIÓN

Estos **Términos y Condiciones** tienen carácter obligatorio y vinculante a todo **Usuario** de la **Aplicación** y/o del **Sitio Web**, por lo tanto, cualquier persona que acceda y/o use la **Aplicación** y/o el **Sitio Web**, acepta tácitamente en todas y cada una de sus partes los **Términos y Condiciones** aquí establecidos, atribuyendo a quien lo haga la calidad de **Usuario**.

Los **Servicios** serán proporcionados en los Estados Unidos Mexicanos, exclusivamente a **Usuarios** registrados, residentes en este país. Aquellos **Usuarios** que residan o se encuentren domiciliados en cualquier otro lugar y que decidan acceder y/o utilizar los **Servicios** lo harán bajo su propia responsabilidad y riesgo, debiéndose asegurar que tal acceso y/o utilización cumple con la legislación local aplicable, acordando someterse a estos **Términos y Condiciones** y a las leyes aplicables, renunciando a cualquier

otra legislación o fuero, que por razón de su nacionalidad, domicilio o por cualquier otra razón pudiere llegar a corresponderles.

Mediante la aceptación de estos **Términos y Condiciones**, el **Usuario** declara: (i) Que ha leído y comprende el alcance legal de lo establecido en estos **Términos y Condiciones**; (ii) Que es una persona con capacidad plena y mayoría de edad para contratar conforme a la legislación de los Estados Unidos Mexicanos; (iii) No haber sido previamente suspendido y/o inhabilitado temporal o definitivamente, para usar los **Servicios**; y (iv) Que es su voluntad obligarse conforme a lo previsto en este documento.

Las personas que no tengan capacidad legal para contratar no podrán utilizar los **Servicios**, comprendiendo aquellas personas sin capacidad legal, menores de edad y/o quienes hayan sido suspendidos o inhabilitados por **Urbvan** para utilizar los **Servicios** por causas imputables a ellos mismos. Asimismo, no podrán acceder o usar los **Servicios**, aquellas personas que no acepten los presentes **Términos y Condiciones**.

Asimismo **URBVAN** se obliga a respetar y cumplir a cabalidad los precios, tarifas, cantidades, calidades, medidas, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones de las operaciones ya contratadas por los consumidores.

7. MODIFICACIONES.

Urbvan podrá, previo aviso a los **Usuarios**, modificar los **Términos y Condiciones** y/o cambiar los **Servicios**, notificando oportunamente a los **Usuarios** con 5 (cinco) días hábiles de anticipación a través de la aplicación, correo electrónico y/o mensaje de texto. De igual forma, **Urbvan**, en su caso, podrá realizar, en cualquier momento previo aviso, a los **Usuarios** cualquier modificación o actualización de sus contenidos y **Servicios**, así como de cuantos elementos integren el diseño y configuración de la **Aplicación** y/o el **Sitio Web** y de las correspondientes condiciones de acceso y uso.

8. ACCESO A LA PÁGINA WEB.

El acceso a la **Aplicación** y del **Sitio Web** es gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado (ISP) por el **Usuario**, que estará a su exclusivo cargo sin responsabilidad alguna para **Urbvan**. Cualquier reserva de **Servicios** proporcionado por terceros, que se haga a través de la **Aplicación** y/o **Sitio Web**, generará el Cargo que corresponda, conforme a las tarifas publicadas en la **Aplicación** y/o **Sitio Web**, sin que exista obligación de reembolso en ningún caso, salvo por lo establecido en el presente instrumento.

9. CUENTA DE USUARIO.

El acceso a todo el contenido los **Servicios**, estará sujeto al registro del **Usuario** mediante la cumplimentación del correspondiente formulario de inscripción y registro ("**Formulario de Registro**"), que será facilitado al **Usuario** a través de la **Aplicación** y/o **Sitio Web** indicándole así los pasos a seguir para su registro.

1. El Formulario de Registro requiere que comunique a **Urbvan** información personal: nombre, dirección, número de teléfono móvil, así como por lo menos un método de pago válido (en adelante, los "**Datos Personales**"). El tratamiento que **Urbvan** dará a los Datos Personales proporcionados a través del



PROCURADURÍA
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO
CONTRATOS

Formulario de Registro podrá ser consultado en el Aviso de Privacidad puesto a disposición del **Usuario** en www.urbvan.com/aviso-privacidad

Cuando así sea requerido, el **Usuario** deberá presentar los documentos que acrediten la veracidad de los datos proporcionados a **Urbvan**, quien podrá utilizar diversos medios para identificar a los **Usuarios**.

Los **Usuarios** garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales puestos a disposición de **Urbvan**, la contravención a lo dispuesto en el presente párrafo incluyendo no tener un método de pago válido o que el mismo haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los **Servicios**. **Urbvan** podrá reservarse el derecho de aceptar o rechazar libremente la solicitud de registro por parte del **Usuario**, para el caso de que el **Usuario** incumpla con los requisitos que se solicitan, o exista una anomalía en la información proporcionada. Adicionalmente, podrá restringir, bloquear, suspender el acceso en caso de deducir que la información no es correcta.

10. ACCESO A LA CUENTA PERSONAL Y OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DE LA CLAVE DE SEGURIDAD.

Una vez registrado, el **Usuario** tendrá acceso a una cuenta personal (la "**Cuenta**") mediante el ingreso del nombre de **Usuario** y clave de seguridad personal elegida (la "**Clave de Seguridad**"). La Clave de Seguridad es personal e intransferible por tanto el **Usuario** se obliga a mantener en estricta confidencialidad la misma. El **Usuario** será en todo caso responsable de toda actividad que ocurra en su Cuenta y se compromete por todo daño, perjuicio, lesión o detrimento que pudiera derivarse del uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de esta.

En caso que el **Usuario** pierda, extravié y/o sufra robo de su dispositivo que contenga su cuenta y con el fin de proteger así de un posible daño, perjuicio, lesión o detrimento que pudiera derivarse del uso indebido y/o mal uso de dicha cuenta este deberá:

- a) Notificar a Urbvan a través de la pagina de internet, <https://www.urbvan.com/> y/o a través del correo a hola@urbvan.com , en el cual deberá indicar el robo y/o extravío del dispositivo, solicitando la suspensión temporal de la cuenta, debiendo realizarse esto en un plazo no mayor a 12 (doce) horas de perdido el dispositivo.
- b) A partir de dicha notificación, **Urbvan** se compromete a suspender temporalmente la cuenta del usuario, a la brevedad. Dicha cuenta quedará suspendida hasta que el usuario, notifique nuevamente a través de los medios antes mencionados se la reactivación de su cuenta.
- c) Para que dicha cuenta pueda ser reactivada el usuario deberá de proporcionar ya sea un nuevo número o confirmar que se reactive con el mismo número anterior tras haberlo recuperado, ante esto deberá de confirmar los datos que puedan comprobar la pertenecía de la cuenta.
- d) Para validar dicha cuenta Urbvan enviara una notificación a su correo registrado para validar la reactivación de la cuenta, con ello, la cuenta quedará reactivada como máximo en las 12 (doce) horas posteriores a solicitar dicha reactivación.

De no seguir con dicho pasos **Urbvan** no será en ningún caso responsable del uso que el **Usuario** y/o terceros pudieran hacer de la **Aplicación** y/o **Sitio Web**. En todo caso, cualesquiera operaciones realizadas

antes de notificar a **Urbvan** de dicha situación se reputarán efectuadas por el **Usuario**, quien será responsable y pagará los gastos y/o daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso no autorizado.

INHABILITACIÓN O SUSPENSIÓN DE LA CUENTA.

Sin perjuicio de otras medidas, **Urbvan** podrá advertir, suspender en forma temporal o inhabilitar definitivamente la cuenta de un **Usuario**, iniciar las acciones que estime pertinentes y/o suspender la prestación de sus **Servicios**, si: (a) se quebranta o incumple alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de los **Términos y Condiciones** y demás políticas de **Urbvan**; (b) se incumple a las obligaciones como **Usuario**; (c) no pudiere verificarse la identidad del **Usuario** o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea o falsa; o, (d) se incurriera a criterio de **Urbvan** en conductas o actos dolosos o fraudulentos; (e) no se cubran las cuotas procedentes por cualquier daño ocasionado a los bienes utilizados para la prestación de los **Servicios** propiedad de **Urbvan** o de terceros.

11. NORMAS GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN, LA PÁGINA WEB Y UNIDADES DE TRANSPORTE.

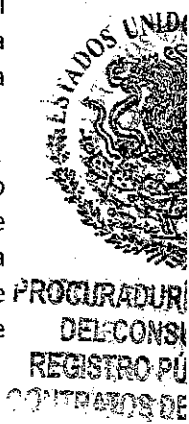
Los **Servicios** proporcionados a través de la **Aplicación** y **Sitio Web** se dirigen exclusivamente a personas mayores de 18 años (mayores de edad conforme a la legislación de los Estados Unidos Mexicanos). El **Usuario** manifiesta, garantiza y declara que tiene la edad legal para celebrar un contrato vinculante, plenamente válido y eficaz, y que toda la información de registro que presenta es exacta, veraz y actualizada.

Urbvan ofrece servicio de Wifi en sus unidades de transporte, no obstante, lo anterior, existen límites al mismo debido a factores fuera del control de **Urbvan** (ej. señal, banda ancha, entre otras), de tal forma que **Urbvan** intentará ofrecer este servicio en cada **Trayecto**, pero en ningún momento estará obligado a ofrecerlo.

El **Usuario** se obliga a utilizar la **Aplicación** y **Página Web** y todo su contenido y **Servicios** conforme a lo establecido en las leyes aplicables y los presentes **Términos y Condiciones**, únicamente con la finalidad de reservar **Servicios**. Asimismo, se obliga a hacer un uso adecuado de los **Servicios** y/o contenidos de la **Aplicación** y/o el **Sitio Web** y a no emplearlos para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico que puedan resultar aplicables.

A título meramente enunciativo, y en ningún caso limitativo, el **Usuario** se compromete a:

1. Acceder a la **Aplicación** y la **Página Web** a través de los medios autorizados. Es responsabilidad del **Usuario** asegurarse de que ha descargado la **Aplicación** correcta en su dispositivo. **Urbvan** no será responsable en caso de que el **Usuario** no disponga de un dispositivo compatible o haya descargado una versión de la **Aplicación** incompatible con su dispositivo. Por cuanto hace a la aplicación esta es compatible con cualquier sistema operativo Android y IOS Y por cuanto hace a la pagina web es compatible con cualquier computadora que tenga conexión a internet
2. Cubrir el monto indicado de cada reserva del **Servicio** que realice el **Usuario**.
3. No ceder o transferir de otro modo la Cuenta a cualquier otra persona o entidad;



4. No causar estorbos, molestias, incomodidades o daños a los bienes utilizados para la prestación de los **Servicios** propiedad de **Urbvan** o de terceros;
5. No hacer un uso no autorizado o fraudulento de la **Aplicación y/o Sitio Web**;
6. Acceder o intentar acceder a recursos restringidos de la **Aplicación y/o Sitio Web**;
7. Utilizar la **Aplicación y/o Sitio Web** con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en las presentes **Términos y Condiciones**;
8. Provocar daños en la **Aplicación y/o Sitio Web** o en los sistemas de sus proveedores o de terceros;
9. Causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indagar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte de los **Servicios** o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los **Servicios**;
10. Intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto de los **Servicios** o sus sistemas o redes relacionados;
11. Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de **Urbvan**;
12. No introducir o difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo o, en general, discriminatorio, pornográfico, de apología del terrorismo o que atenten, vulneren o pudieren atentar o vulnerar los derechos humanos;
13. No introducir o difundir en la red programas de datos (virus y/o softwares nocivos) susceptibles a provocar daños en los sistemas informáticos de **Urbvan**, sus proveedores, terceros o, en general, cualquier **Usuario** de la red Internet;
14. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que atente contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos constitucionalmente y en los tratados internacionales;
15. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que constituya publicidad ilícita o desleal;
16. No transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura o spam", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de sollicitación, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidas para ello mediante una comunicación expresa de **Urbvan**, comunicada debida y oportunamente en el **Sitio Web**;
17. No introducir o difundir cualquier información y contenidos falsos, ambiguos o inexactos de forma que induzca a error a los receptores de la información;
18. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación de los derechos de propiedad intelectual e industrial, patentes, marcas o copyright que correspondan a **Urbvan** o a terceros;



19. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación del secreto de las comunicaciones y la legislación de datos de carácter personal y, en general, todas las normas jurídicas que regulen la protección y promoción del respeto a la vida privada e intimidad de las personas y sus familias;

20. No abordar los vehículos a través de los cuales se prestará el servicio de transporte en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas, enervantes o psicotrópicos, en cuyo caso podrá ser negado el acceso a los **Servicios**, sin responsabilidad alguna.

21. No introducir alimentos o bebidas de ningún tipo.

22. No escuchar música ni hablar en volumen alto, de tal forma que pueda molestar a los otros **Usuarios**.

23. Un **Usuario** podrá utilizar el medio de soporte para transporte de bicicletas (rack), única y exclusivamente cuando el transporte que use cuente con éste y solicitando al chofer para hacer uso de este. Lo anterior en el entendido de que, **Urbvan** en ningún momento y por ninguna causa será responsable de cualquier daño o pérdida que pueda tener la bicicleta del **Usuario**.

El **Usuario** se obliga a sacar en paz y a salvo y a indemnizar a **Urbvan** ante cualquier posible reclamación, multa, pena, sanción o indemnización de cualquier naturaleza, derivada del incumplimiento por parte del **Usuario** de cualquiera de las normas de uso antes indicadas, reservándose, además, **Urbvan** se reserva el derecho a solicitar la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

Asimismo, **Urbvan** se reserva el derecho de anular la Cuenta de aquellos **Usuarios** que hagan un uso inapropiado de la **Aplicación** y **Sitio Web** o no respeten las observaciones y prohibiciones previstas por estos **Términos y Condiciones**.

Esta estrictamente prohibido exigirle al conductor que incumpla normas de tránsito, que haga paradas en lugares no establecidos y tome **Trayectos** distintos a los establecidos, el conductor tendrá el derecho de rehusarse a dichas indicaciones, sin responsabilidad alguna.

12. CONTENIDO PROPORCIONADO POR EL USUARIO.

La **Aplicación** y/o **Sitio Web**, facilita al **Usuario** el acceso a diversos contenidos, información y datos proporcionados por **Urbvan** en relación con los **Servicios** (en adelante, los "Contenidos"). El **Usuario** permite a **Urbvan** enviar, cargar, publicar o de otro modo poner a su disposición contenido e información de texto, incluidos comentarios y opiniones relativos a los **Servicios** e iniciación de peticiones de apoyo. Todo Contenido facilitado por el **Usuario** seguirá siendo propiedad del **Usuario**. **Urbvan** podrá en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previa notificación revisar, controlar o eliminar el contenido del **Usuario** de conformidad en lo establecido en el numeral 21 (veintiuno) denominado **PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN** el cual describe el tratamiento de los datos personales.

13. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN.

El uso o reserva de los **Servicios** puede derivar en cargos ("**Cargos**"). Los Cargos aplicables a los **Servicios** serán cobrados por **Urbvan** de forma automática, se entenderá que el **Usuario** otorgue su consentimiento



al momento de reservar el respectivo asiento una vez confirmado el pago se le enviara el ticket de compra donde se detalla el servicio y un comprobante de pago donde se detalla el cargo realizado. Los Cargos aplicables se realizarán a la tarjeta de crédito y/o débito y/o cualquier otra forma de pago aceptada por **Urbvan**, que en su caso el **Usuario** haya proporcionado en el Formulario de Registro (mismo que se encuentra detallado en el numeral 8 (ocho) del presente instrumento denominado **CUENTA DEL USUARIO**).

Los Cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley. Los Cargos son definitivos y en su caso, serán reembolsables siempre y cuando el caso lo amerita. Si se determina que el método de pago de la Cuenta principal ha caducado, es inválido o de otro modo no sirve para realizar el cobro, el **Usuario** acepta que **Urbvan**, utilice un método de pago secundario en la Cuenta, si no estuviera disponible dicho modo de pago **Urbvan** para realizar el cobro correspondiente podrá cancelar la reserva. El **Usuario** podrá optar por cancelar su solicitud para la prestación de los **Servicios** en cualquier momento, en cuyo caso se le podrá cobrar una tasa/cuota de cancelación, proceso que se encuentra descrito en el numeral 4 (cuatro) llamado **CANCELACIONES Y REEMBOLSOS** del presente instrumento.

URBVAN cuenta con stripe y paypal, las cuales son herramientas cuya función principal es de procesar los pagos realizados por el Usuario, y de lo cual a través de la aplicación comunica al usuario si la operación fue autorizada o rechazada al momento de solicitar el servicio y/o hacer la reservación correspondiente, detallando en dicha notificación el motivo del rechazo del pago, caso contrario si se autoriza el pago se detalla el servicio y/o la reservación realizada.

El **Usuario** está obligado a visitar la **Aplicación** y/o **Sitio Web** para conocer cualquier modificación a las condiciones o tarifas. Asimismo, todas las promociones y descuentos, así como sus condiciones de uso, estarán disponibles en la **Aplicación** y/o **Sitio Web**.

Urbvan podrá proporcionar a los **Usuarios** ofertas promocionales y descuentos por compra en volumen y/o referencia a **Usuario** que pueden resultar en el cobro de diferentes importes por estos o similares **Servicios** o bienes obtenidos a través del uso de los **Servicios**. el **Usuario** acepta que dichas ofertas promocionales y descuentos no se tomarán en cuenta en el uso por su parte de los **Servicios** o los Cargos aplicados.

Urbvan se reserva el derecho a restringir el uso de las promociones, invitaciones y descuentos a aquellos **Usuarios** que hagan un uso inadecuado, ilícito o abusivo de los mismos. Por ningún motivo **Urbvan** reembolsará promociones y/o cupones utilizados por **Urbvan**.

Está prohibido que un **Usuario** cree diferentes Cuentas o comparta un método de pago electrónico con otros **Usuarios** con el fin de beneficiarse indebidamente de descuentos e invitaciones, lo cual será considerado un uso abusivo de las mismas, haciéndose acreedor el **Usuario** que infrinja estas disposiciones a las sanciones establecidas en el capítulo respectivo de estos **Términos y Condiciones**. Las invitaciones y descuentos perderán su valor a los seis meses de su creación. Por último, el valor de las invitaciones o descuentos podrá estar limitado, entre otras causas, por tiempo o número de reservaciones.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad, los datos de la tarjeta de crédito y/o debito facilitados en el Formulario de Registro serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar dichos datos del **Usuario**. El **Usuario** deberá acceder o podrá ser redirigido al **Sitio Web** del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto en el Formulario de Registro. Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del **Usuario** a los que **Urbvan** 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, sin que Urbvan sea responsable en caso de cualquier acto llevado a cabo por el tercero proveedor del sistema de pagos, comprendiendo, de manera enunciativa, mas no limitativa, violación de las medidas de seguridad establecidas por Urbvan.

Cuando el **Usuario** requiera facturar, deberá solicitarlo a través del **Sitio Web**, en el apartado de Facturación, proporcionando la información y documentación que Urbvan requiera. Toda factura deberá ser solicitada al momento de recibir el servicio, o bien, o bien a más tardar dentro del mes en el que se efectuó dicho Cargo. Por ninguna razón se podrá facturar promociones o cualquier tipo de monto que no sea un Cargo a Usuario.

El **Usuario** podrá editar los datos de facturación, para corregir el perfil antes creado. En caso de cambiar información del perfil, dicho cambio por ninguna razón podrá ser retroactivos, es decir el cambio solo se reflejará para facturas futuras.

14. CÓDIGOS PROMOCIONALES.

Urbvan podrá, a su entera discreción, crear Códigos Promocionales que podrán ser canjeados por crédito o beneficios relacionados con el Servicio los cuales, de manera enunciativa más no limitativa, contemplan (i) Créditos Urbvan, (ii) descuentos en el precio de un viaje, (iii) viajes gratis de Urbvan y (iv) códigos de referidos. Usted acuerda que los Códigos Promocionales: (I) deben usarse de manera lícita; (II) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera; (III) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que Urbvan establezca para dicho Código Promocional; y (IV) no se pueden aplicar 2 Códigos Promocionales en un mismo viaje. En caso de que dicho Código Promocional no sea suficiente para cubrir el precio del Servicio, Urbvan podrá hacer un Cargo de acuerdo el monto faltante del precio previamente establecido a través del método de pago seleccionado por el **Usuario**. Dicho Cargo será por la cantidad mínima de \$10.00 (diez pesos 00/100 M.N.) o mayor, aún y cuando el remanente del pago para cubrir el monto total adeudado por el Servicio sea menor de dicha cantidad, se realizará el cobro mínimo antes mencionado y, el remanente será regresado al **Usuario** de conformidad con los **Términos y Condiciones** aquí establecidos.

Urbvan se reserva el derecho de retener o deducir el crédito obtenido de Códigos Promocionales utilizados por usted. En caso de ser utilizado de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del Código Promocionales o las presentes Condiciones. El uso del crédito derivado de los Códigos Promocionales este sujeto a disponibilidad.

En todo lo relacionado a promociones para nuevos **Usuarios** que ingresen a través de referencias de **Usuarios**, este aplicará mediante un código que será asignado en el momento que el nuevo **Usuario** referido realice una reservación y haga uso efectivo de los **Servicios**, en caso de cancelación, no se le abonará monto alguno al **Usuario** referente.

Cualquier promoción que, de tiempo en tiempo, pueda tener Urbvan, en ningún caso serán acumulables.

En caso de Códigos Promocionales no aplicará reembolso de cantidad alguna, de igual forma, en caso de cancelación de la cuenta del **Usuario** no se reactivará, reembolsará, rehabilitará, ni se devolverá en saldo el valor del viaje de cortesía.



PROCURADURÍA
DEL CONSUMIDOR
REGISTRO PÚBLICO
CONTRATOS DE A

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Los **Servicios** pueden eventualmente no estar disponibles debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena y no imputable a **Urbvan**; en tales casos se procurará restablecer los **Servicios** con la mayor celeridad posible, así mismo Urbvan no responde a la falta de disponibilidad, accesibilidad o interrupción en el funcionamiento del sistema de información ocasionado por cualquier causa o motivo que no sea imputable o atribuible de manera directa o indirecta a Urbvan.

Corresponde al **Usuario**, en todo caso, la disponibilidad de herramientas adecuadas para detectar y desinfectar programas informáticos dañinos. **Urbvan** no se responsabiliza de los daños o perjuicios de cualquier tipo producidos a equipos de cómputo o teléfonos inteligentes propiedad del **Usuario** a causa de fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones que produzcan la suspensión, cancelación o interrupción de los **Servicios** de la **Aplicación** y la Página Web durante la prestación de estos. **Urbvan** no se hace responsable cualquier retraso: i) del vehículo en el punto de partida; ii) del vehículo al punto de destino. **Urbvan** no es responsable de la veracidad de los Datos Personales proporcionados por los **Usuarios**.

Urbvan será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor, consecuencia de causas imputables a Urbvan en el servicio global integrado por el sistema de información y la contratación del transporte a través de la misma.

En caso de un incidente automovilístico, el vehículo en donde se transporta al **Usuario** deberá contar con un seguro de responsabilidad civil con cobertura de gastos médicos que cubrirá un máximo de 5,000 **UMAS**. El responsable será en todo momento, el Conductor del vehículo que presta el **Servicio** a los **Usuarios** y/o el Dueño de dicho vehículo; salvo en el caso de que el(los) otro(s) vehículo(s) implicado(s) en el incidente automovilístico resulte(n) culpable(s), o que por su negligencia se haya provocado el Incidente automovilístico, por lo tanto, para ese caso, el responsable será el conductor y/o dueño del(os) Vehículo(s). Para ello se deberán seguir las instrucciones del conductor y esperar la unidad médica. En caso de no esperar la unidad médica, el proveedor de **Servicios** de transporte no se hará responsable por los daños o lesiones reportadas por dicho incidente. Adicionalmente, **Urbvan** se reserva el derecho de facilitar a un procesador de reclamaciones o a una aseguradora cualquier información necesaria (incluida su información de contacto) si hubiera quejas, disputas o conflictos, que pudieran incluir un accidente, implicándole a usted y a un tercero (incluido el conductor) y dicha información o dichos datos fueran necesarios para resolver la queja, la disputa o el conflicto.

Asimismo, **Urbvan** no será responsable por cualquier incumplimiento a cualquiera de sus obligaciones al amparo de los presentes **Términos y Condiciones** cuando éste se derive y/o se origine, sin limitar a causa de:

1. Caso fortuito o fuerza mayor, en el entendido de que el caso fortuito o fuerza mayor corresponde a aquellos fenómenos de la naturaleza o hechos de personas, ajenos a la voluntad de **Urbvan** y que se producen sin que haya falta o negligencia por parte de este, que son insuperables, o que previéndose no se pueden evitar, de tal manera que impiden a Urbvan llevar a cabo sus obligaciones al amparo de los presentes **Términos y Condiciones**.
2. Actos o disposiciones de cualquier autoridad competente.
3. La falta, imprecisión o deficiencia de la información proporcionada por el **Usuario**.

15. TITULARIDAD DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

El **Usuario** reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en la **Aplicación y/o Sitio Web** (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo), pertenecen a **Urbvan**. Los **Servicios** y todos los derechos relativos a éstos son y permanecerán de la propiedad de **Urbvan**. Ninguna de estas Condiciones ni su uso de los **Servicios** le transfieren u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los **Servicios**, logotipos, (iii) retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los **Servicios**; (iv) reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre los **Servicios**, distribuir, licenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir públicamente, presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma los **Servicios**, excepto como se permita expresamente por **Urbvan**; (v) descompilar, realizar ingeniería inversa o desmontar los **Servicios**, excepto como se permita por la ley aplicable.

Urbvan podrá cancelar las cuentas de aquellos **Usuarios** que infrinjan cualquier derecho de propiedad intelectual de terceros. **Urbvan** eliminará los materiales constitutivos de infracción de conformidad con la normativa vigente de propiedad intelectual e industrial si llega a conocer tal circunstancia.

16. SANCIONES.

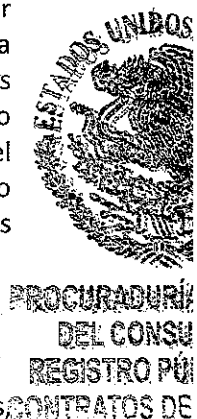
Sin perjuicio de otras medidas, **Urbvan** podrá advertir, suspender en forma temporal o inhabilitar definitivamente la cuenta de un **Usuario**, iniciar las acciones que estime pertinentes y/o suspender la prestación de sus **Servicios**, si: (a) se quebranta o incumple alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de los **Términos y Condiciones** y demás políticas de **Urbvan**; (b) se incumple a las obligaciones como **Usuario**; (c) no pudiere verificarse la identidad del **Usuario** o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea o falsa; o, (d) se incurriera a criterio de **Urbvan** en conductas o actos dolosos o fraudulentos; (e) no se cubran las cuotas procedentes por cualquier daño ocasionado a los bienes utilizados para la prestación de los **Servicios** propiedad de **Urbvan** o de terceros.

17. TARIFA DE REPARACIÓN, PERJUICIO O LIMPIEZA.

Cualquier daño y/o perjuicio (entendiéndose como tal de manera enunciativa mas no limitativa, roturas, golpes, rayones o cualesquiera que afecta, ensucie y/o altere cualquier parte interna o externa del vehículo o que afecte la integridad del conductor) que sea ocasionado por el **Usuario** de manera dolosa o culposa a; i) **Usuarios**; ii) conductores de los vehículos; y iii) vehículos. Deberá ser cubierto por el **Usuario**, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la notificación que **Urbvan** realice por escrito al correo electrónico que el **Usuario** designe para tal efecto.

El **Usuario** autoriza a **Urbvan** a realizar cualquier descuento procedente conforme al párrafo anterior, a través del método de pago indicado por el **Usuario** en la Cuenta respectiva. **Urbvan** enviará el comprobante de pago correspondiente por la reparación y también por las horas en el que el vehículo afectado haya estado fuera de servicio.

18. INDEMNIZACIÓN.



El **Usuario** indemnizará y mantendrá en paz y a salvo a **Urbvan**, sus filiales, empresas controladas y/o controlantes, accionistas, directores, representantes y empleados, por cualquier reclamo o demanda de otros **Usuarios**; siempre y cuando el **Usuario** por su actuar en la **Aplicación**, **Página Web**, los vehículos, así como por incumplir los **Términos y Condiciones**, incluyendo los honorarios razonables de abogados, que deriven, de manera enunciativa mas no limitativa con:

1. Actos ilícitos llevados a cabo durante un Servicio;
2. El incumplimiento o violación a los presentes **Términos y Condiciones**; y
3. La afectación o violación de los derechos de cualquier tercero.

CAUSAS DE RESCISION DE CONTRATO.

Estos términos y condiciones podrán rescindirse por las siguientes causas:

- a) Que el Usuario no cumpla con lo estipulado en los presentes términos y condiciones.
- b) Que el Usuario haga mal uso de la Aplicación, pagina web y/o vehículo que se designe para el trayecto.
- c) Que el usuario no haga uso de la aplicación dentro de los primeros cinco días naturales aceptados los presentes términos y condiciones.
- d) Si el servicio prestado no corresponde con lo solicitado por el Usuario.

En caso de rescisión de los presentes términos y condiciones, "**LA PARTE**" que incumpla deberá de pagar la pena convencional, consistente en, un 20% (veinte por ciento) del total del servicio, por lo cual se deberá comunicar de manera electrónica ya sea (correo electrónico, notificación atreves de la aplicación y/o alguno otro canal de comunicación que **urbvan** designe para la comunicación con los **Usuarios**; a la parte que incumplió la causa de rescisión de los presente términos y condiciones , para que ésta, de así proceder, haga el pago correspondiente a la pena convencional.

19. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS.

Si cualquier cláusula incluida en los **Términos y Condiciones** fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz en alguna de las jurisdicciones en las que **Urbvan** tiene presencia, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de esta que resulte nula o ineficaz, subsistiendo los **Términos y Condiciones** en todo lo demás, considerándose tal disposición total o parcialmente no incluida o aplicable en aquella jurisdicción.

20. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica.

La información recolectada por **Urbvan** en las transacciones realizadas, es suministrada por los usuarios de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por el **Urbvan** o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios de **Urbvan** o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización de **Urbvan**;

comunicación a los Consumidores información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Asimismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El usuario podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los Datos Personales existentes en las bases de datos asociadas a la Plataforma. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica: hola@urbvan.com, detallando por escrito las modificaciones a realizar y aportando los documentos que lo soportan.

Urbvan es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de esta.

Asimismo, al aceptar los presentes términos y condiciones el usuario manifiesta expresamente haber leído y aceptado el aviso de privacidad del Operador, disponible en la dirección electrónica: www.urbvan.com/aviso-privacidad.

21. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE URBVAN.

Este acuerdo no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre el **Usuario y Urbvan**. El **Usuario Registrado** reconoce y acepta que **Urbvan** actúa únicamente como intermediario entre el **Usuario** y el **Operador**, proveedor de servicios de transporte los Servicios de Terceros.

22. PREGUNTAS FRECUENTES.

Las respuestas a preguntas frecuentes vinculadas a la participación del **Usuario** constituyen una descripción genérica que sólo tiene propósitos de información general. Las respuestas a las preguntas frecuentes no hacen referencia a todas las consecuencias legales y fiscales relacionadas con la participación de los **Usuarios**. Las respuestas a las preguntas frecuentes no implican en ningún caso asesoramiento legal o fiscal por parte de **Urbvan**. El solo hecho de la utilización de la **Aplicación** y **Página Web** atribuye, a quien lo haga, la condición de **Usuario** e implica la aceptación de estos **Términos y Condiciones** en todas y cada una de sus partes.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Estos **Términos y Condiciones** se regirán e interpretarán por la legislación federal vigente en los Estados Unidos Mexicanos, en particular respecto de mensajes de datos, contratación y comercio electrónicos. Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales del Estado de México para la interpretación, alcance, cumplimiento o controversia derivada del presente documento o la relación entre las mismas, renunciando expresamente a cualquier otro fuero, presente o futuro, que, debido a sus domicilios, la ubicación de sus bienes o de cualquier otro concepto pudiere corresponderles.

24.-COMPETENCIA ADMINISTRATIVA PARA INTERPRETACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES.



La Procuraduría Federal del Consumidor será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los presentes **Términos y Condiciones**.

CONTÁCTO Y RECLAMACIONES

Contáctanos a hola@urbvan.com para cualquier pregunta o comentario, así mismo el domicilio de las oficinas de URBVAN, se encuentra ubicado en calle Varsovia #36, piso 6, oficinas 601-605, colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 Ciudad de México, los horarios de atención serán de 5:30 AM a 9:30 PM de lunes a viernes y los fines de semana Sábado 12:01 PM – 6:00 PM y Domingo 12:01 PM - 9:30 PM.

Urbvan a través de su área de atención al cliente, aclarará, atenderá las inconformidades y/o quejas relacionadas con el servicio contratado, siendo en cualquiera de sus modalidades:

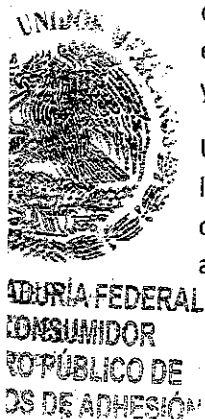
Para aclaraciones por el servicio que se presta en curso, el termino promedio de primera respuesta es de 2 (dos) minutos;

Para el supuesto de que exista inconformidad y/o queja se dará respuesta en un tiempo no mayor a 24 horas, pasando este periodo de tiempo, se procederá a solucionar la inconformidad y/o queja, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) siguientes.

De todo lo antes mencionado el usuario a su entera discreción solicita a **Urbvan** que utilice su información con fines mercadotécnicos o publicitarios, relativa a el mismo, así mismo solicita que su información no sea cedida o transmitida a terceros, así como el no difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que atente contra los derechos fundamentales y las libertades públicas; además de no difundir, transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura o spam", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de solicitud, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidas para ello mediante una comunicación expresa de **Urbvan**, comunicada debida y oportunamente en el **Sitio Web** ;

Urbvan hará públicos los presentes términos y condiciones en su pagina web localizable en el siguiente link <https://www.urbvan.com/> así como en la aplicación descargable en los dispositivos móviles compatibles con los sistemas operativos Android y IOS para lo cual, en todas las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología. Al respecto Urbvan:

- I. Urbvan utilizará la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial por lo que, no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente;
- II. Urbvan utilizara alguno de los elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por el consumidor e informará a éste, previamente a la celebración de la transacción, de las características generales elementos;
- III. Urbvan proporcionará al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones.
- IV. Urbvan evitará las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos por lo que, deberá cumplir con las disposiciones relativas a la información y publicidad de los bienes y servicios que ofrezca. Asimismo Urbvan se obliga a proporcionar



- información y publicidad veraz, comprobable, clara y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes o alguna otra figura que induzca o pueda inducir a error o confusión del consumidor.
- V. El consumidor tendrá derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales y en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por Urbvan.
 - VI. Urbvan respetará la decisión del consumidor en cuanto a la cantidad y calidad de los productos que desea recibir, así como la de no recibir avisos comerciales, y;
 - VII. Urbvan se abstendrá de utilizar estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable como los niños, ancianos y enfermos, incorporando mecanismos que adviertan cuando la información no sea apta para esa población.

Tanto Urbvan, como el tercero proveedor utilizara la información proporcionada por el consumidor en forma confidencial, por lo que no podrá difundirla o transmitirla a otros proveedores ajenos a la transacción, salvo autorización expresa del propio consumidor o por requerimiento de autoridad competente en cuyo caso URBVAN o en su caso el tercero proveedor actuara como coadyudante para facilitar la información requerida a la o las autoridades competentes.

Por otro lado urbvan se obliga a salvaguardar de manera estricta y confidencial, con procedimientos rigurosos salvaguardar la información proporcionada por el transportista siendo su responsabilidad el mal manejo de la misma.

Urbvan cuenta con mecanismos de seguridad que salvaguardan la confidencialidad de la información otorgada por el usuario o consumidor, la cual es tratada con apego estricto a las leyes y normas mexicanas vigentes

En cuanto al principio de debida información en su sistema de información, Urbvan se obliga a lo siguiente:

1. Describir los servicios ofrecidos a detalle, en aras de que el consumidor este en aptitud de tomar una decisión informada respecto de la transacción comercial;
2. Mostrar y mantener actualizada la información referente a los servicios ofrecidos, la cual será consistente con la presentada en su publicidad;
3. Brindar la descripción del servicio, incluyendo fecha, lugar y hora en que se llevara a cabo, duración, quienes intervendrán en el mismo, las restricciones del servicio, que en su caso se apliquen, el plazo del servicio, el monto total a pagar en moneda nacional, y cualquier otra contribución u otros cargos adicionales, en su caso, las bonificaciones en efectivo, premios, descuentos, así como la vigencia de los mismos, además de mencionar si existen cargos recurrentes; y
4. Informar al consumidor lo siguiente, con el objeto de identificar al transportista:
 - a) Nombre comercial,
 - b) En su caso, marca,
 - c) En su caso, denominación o razón social;
 - d) Domicilio físico en el territorio nacional,
 - e) Registro Federal de Contribuyentes,
 - f) Numero telefónico u otros medios de contacto (en su caso redes sociales); y
 - g) Correo electrónico, pagina electrónica y portales externos con los que opere



El presente contrato de adhesión se encuentra inscrito en el Registro Publico de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número **5761-2021** de fecha **22 de diciembre de 2021**. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendra por no puesta.

 FIRMA DEL USUARIO NOMBRE: RFC: Domicilio	 COMMUTE TECHNOLOGIES, S.A.P.I. de C.V. POR CONDUCTO DE LUIS GERARDO GUIZAR ROBLES APODERADO LEGAL.
--	--

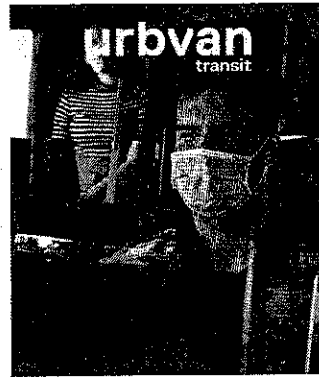


LA FEDERAL
CONSUMIDOR
PUBLICO DE
ADHESIÓN

ANEXO 1.

FORMULARIO DE REGISTRO.

Para que un usuario pueda darse de alta en la aplicación de Urbvan, debe agregar su número de teléfono como en la casilla que se muestra a continuación:



El viaje más seguro espera por ti todos los días.

 +52 Ingresa con tu teléfono

Toca para explorar los trayectos

Posterior a ello el usuario debe ingresar el código que, se le hace llegar vía SMS en el apartado que se muestra a continuación:



Ingresa el código de 4 dígitos enviado a +52
55 1455 9872

0	0	0	0
---	---	---	---

Reenviar el código en 27s.

Iniciar sesión con mi contraseña



1	2	3	-
4	5	6	-
7	8	9	☑
.	0		☑



PROCURADIA
DEL CO
REGISTRO
CONTRATO

Por ultimo, el usuario debe completar su perfil dentro de la aplicación señalando su nombre, correo electrónico, sexo y fecha de nacimiento, agregando de manera opcional una foto de perfil como se muestra a continuación:



¡Hola, Carlos!

Carlos

Marquez

carlos.marquez@urbvan.com

Tu correo no ha sido verificado

Masculino

01/01/2000

CONTACTO DE EMERGENCIA



Agregar contacto

Agregar

CERRAR SESIÓN



RIA FEDERAL
SUMIDOR
PÚBLICO DE
DE ADHESIÓN

Procuraduría Federal del Consumidor
Registro Público de Contratos de Adhesión

Contrato aprobado e inscrito con el No.- 5761-2021

Expediente No. PFC.B.E.7/003439-2021

Fecha.- 22 de diciembre de 2021

Registró.-



Oscar Zavala Angel
Director de Sectores

