

# TÉRMINOS Y CONDICIONES QUIKEN

Los siguientes términos y condiciones (en adelante “Términos”) rigen de manera general los servicios ofrecidos por QUIKEN, S.A.P.I. DE C.V. en su sitio web <https://www.quiken.mx> (en adelante “Sitio Web” y/o “Plataforma”), así como cualquier contenido disponible en ella. Por favor revisa cuidadosamente los siguientes lineamientos, ya que impactan los derechos y responsabilidades ante la Ley.

Quiken tiene domicilio ubicado en **Monte Bajo 103, Parque IBP 200, Santa Catarina, Nuevo León, C.P. 66368, Teléfono: (+52) 81 1661 8597.**

Al usar este sitio web, usted acepta y está de acuerdo con los términos y condiciones en lo que se refiere a su uso de la Plataforma.

**AL USAR ESTE SITIO WEB, ACEPTAS Y ESTÁS DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS QUE AQUÍ SE ESTABLECEN RESPECTO A CADA SERVICIO OFRECIDO POR QUIKEN.** Si no estás conforme con estos Términos, por favor no hagas uso del Sitio Web, ni de los servicios de Quiken. Si tienes alguna duda respecto a los presentes Términos, por favor escríbenos un correo electrónico [sopORTE@quiken.mx](mailto:sopORTE@quiken.mx)

## MÓDULO I INFORMACIÓN GENERAL

### I. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Al visitar el Sitio Web de Quiken y/o enviarnos correos electrónicos, aceptas que te estarás comunicando con nosotros de manera electrónica, dando tu consentimiento tácito para recibir comunicación electrónica de nuestra parte. Nos comunicaremos contigo al e-mail con el que te registres en nuestra Plataforma o publicando avisos en nuestro Sitio Web. Aceptas que todos los acuerdos, avisos, revelaciones y otras comunicaciones que te proporcionamos electrónicamente cumplen con todos los requisitos legales para que dicha comunicación sea por escrito.

### II. USO DEL SITIO WEB DE QUIKEN

Operamos el sitio web con la finalidad de que conozcas nuestros servicios intermediarios de paquetería, mensajería y de carga.

Este Sitio Web puede ser operado únicamente por personas que sean capaces para contratar un servicio conforme lo establecido por el Código Civil de México y las Leyes aplicables; quedando descartadas las personas que no tengan dicha capacidad legal.

### III. RELACIÓN CON QUIKEN

El uso que hagas del Sitio Web de Quiken, así como con su software y plataforma digital, las cuales brindarán exclusivamente información, búsqueda o intermediación de

servicios de mensajería, paquetería y de carga. Quiken ofrece a sus usuarios una plataforma en línea, por medio de la cual los usuarios pueden solicitar información, así como contratar servicios de mensajería y paquetería vía terrestre y aérea prestados por terceros (en adelante “Transportistas”) y, Quiken, queda excluido de todo servicio que ésta pueda proporcionarle en virtud de cualquier otro acuerdo consensuado.

#### **IV. PLATAFORMA**

Quiken está constantemente innovando su Plataforma, a fin de ofrecer la mejor experiencia posible a sus usuarios. Mediante los presentes Términos, reconoces y aceptas que el contenido y la naturaleza del servicio que proporciona Quiken pueden variar ocasionalmente y sin previo aviso. Así como también que dichos Términos están sujetos a cambio sin previo aviso, únicamente bajo publicación en el Sitio Web.

Como parte de la constante innovación, reconoces y aceptas que Quiken puede suspender el servicio o alguna de las funciones en este, en cualquier momento, de forma permanente o temporal, para ti o para los usuarios en general a su discreción y sin previo aviso.

Por el presente acuerdo, reconoces y aceptas que, si Quiken inhabilita el acceso a tu cuenta, es posible que no puedas acceder a los servicios, a la información de tu cuenta, a los archivos u otro contenido de ésta.

Reconoces y aceptas que, si bien Quiken puede no haber fijado algún límite en cuanto al número de transmisiones para enviar o recibir elementos a través de los servicios, así como tampoco en la cantidad de espacio de almacenamiento disponible para la provisión de los servicios, se reserva el derecho de establecer límites al respecto en cualquier momento y a su absoluta discreción.

Por medio de los presentes Términos, autorizas a Quiken para que utilice la página o medio web que el primero comercializa a través de la Plataforma, en el entendido que este último podrá promocionar los productos, servicios y/o marca, ya sea para publicitar, vender o transmitir de forma alguna los mismos por medio de cualquier página web que sea parte de Quiken y/o subsidiarias.

Esto con el objetivo de que el usuario pueda comercializar en las diversas plataformas que Quiken tenga de manera presente o futura.

En el supuesto donde el usuario no desee que se utilice su plataforma en cualquier otra plataforma web de Quiken y/o subsidiarias, el usuario deberá solicitar por medio de la plataforma web de Quiken la cancelación de los servicios y deberá de dejar de utilizar la plataforma inmediatamente

#### **V. INFORMACIÓN DEL USUARIO**

Durante tu uso del Sitio Web y/o los servicios de Quiken puestos a tu disposición te podemos solicitar que nos proporciones cierta información personalizada, de la cual Quiken te garantiza la máxima protección y te asegura que será utilizada únicamente para el uso de la Plataforma en relación contigo como usuario.

## **VI. MATERIAL PATRIMONIAL**

A menos que se solicite específicamente, no pedimos ni deseamos recibir ninguna información confidencial, secreta o patrimonial, ni otro material tuyo a través de nuestro Sitio Web, por correo electrónico o de cualquier otra manera. Cualquier información, trabajos creativos, demostración, ideas, sugerencias, conceptos, métodos, sistemas, diseños, planes, técnicas u otros materiales que nos hayas mandado o presentado (incluyendo, por ejemplo, sin limitar, aquello que presentas o envías a nuestros grupos de chat, tablas de mensajes y/o nuestros blogs, o que nos mandas vía correo electrónico, se considerará como “no confidencial” o secreto y que puede ser usado por nosotros de cualquier manera consistente con el Sitio Web. Al presentarnos o mandarnos materiales presentados, tú afirmas que:

- I. La legitimidad de los materiales que presentas, que ninguna otra persona tiene ningún derecho sobre ellos, y que cualquier “derecho moral”, sobre los materiales presentados ha sido renunciado; y,
- II. Nos concedes a nosotros ni a nuestros afiliados, derechos y licencias libres de regalías, sin restricciones, mundiales, irrevocables, no exclusivos y totalmente transferibles, que pueden ser cedidos y sublicenciados, para usar, copiar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear trabajos derivados de distribuir, ejecutar, exponer e incorporar en otros trabajos cualquiera de los materiales presentados en cualquier forma, medio o tecnología no conocida o por desarrollar, incluyendo propósitos promocionales y/o comerciales.

No podemos ser responsables de conservar ningún material proporcionado por ti; por lo que podemos borrar o destruir el material presentado en cualquier momento.

## **VII. DERECHOS DE PROPIEDAD**

Quiken es dueño exclusivo de todos los derechos, título, e intereses en y del sitio web, de todo el contenido (incluyendo por ejemplo, audios, fotografías, ilustraciones, gráficos, otros medios visuales, videos, copias, textos, software), códigos, datos y materiales del mismo, el aspecto y el ambiente, el diseño y la organización del Sitio Web y la compilación de los contenidos, códigos, datos y los materiales en el mismo, incluyendo pero no limitando a cualesquiera derechos de autor, derechos de marca, derechos de patente, derechos de base de datos, derechos morales, derechos sui generis, y otras propiedades intelectuales y derechos patrimoniales del mismo. Su uso dentro del Sitio Web no le otorga propiedad de ninguno de los contenidos, códigos, datos o materiales a los que pueda acceder en o a través del Sitio Web.

Todo el software y los contenidos del sitio web, incluidos; código HTML, textos, animaciones, imágenes etc., así como las marcas, nombres comerciales y/o signos distintivos mostrados, son propiedad de Quiken o de terceros y están protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial.

Cualquier uso ajeno al Sitio Web, incluida la reproducción, modificación, distribución, transmisión, reedición, arreglos o representación de cualesquiera elementos de este, está estrictamente prohibido salvo consentimiento expreso escrito de Quiken.

## **VIII. USO PROHIBIDO**

Cualquier distribución, publicación o explotación comercial o promocional del Sitio Web o de cualquiera de los contenidos, códigos, datos o materiales en esta Plataforma, está estrictamente prohibida, a menos de que hayas recibido el previo permiso por escrito del personal autorizado de Quiken, o de algún otro poseedor de derechos aplicables.

A no ser como está expresamente permitido en los presentes términos y condiciones, no puedes descargar, informar, exponer, publicar, copiar, reproducir, distribuir, transmitir, modificar, ejecutar, difundir, transferir, crear trabajos derivados de, vender o de cualquier otra manera explotar cualquiera de los contenidos, códigos, datos, o materiales disponibles a través del Sitio Web. Te obligas además a no alterar, editar, borrar, quitar o, de otra manera, cambiar el significado o la apariencia o el propósito de cualquiera de los contenidos, códigos, datos o materiales en o disponibles a través de la Plataforma, incluyendo, sin limitación, la alteración o retiro de cualquier marca comercial, marca registrada, logo, marca de servicios o cualquier otro contenido de propiedad o notificación de derechos de propiedad.

Reconoces que no adquieres ningún derecho de propiedad al descargar algún material con derechos de autor o de a través de la Plataforma. Si haces otro uso distinto a los mencionados del Sitio Web o de los contenidos, códigos, datos o materiales que estén disponibles a través de este, puedes violar las leyes de derechos de autor y otras leyes de los Estados Unidos Mexicanos y de otros países, así como las leyes aplicables y puede ser sujeto a responsabilidad legal por dicho uso.

## **IX. MARCAS COMERCIALES**

Las marcas comerciales, logos, marcas de servicios, marcas registradas (en adelante "Marcas Comerciales"), expuestas en el Sitio Web o en los contenidos disponibles a través del mismo son Marcas Comerciales de Quiken registradas y no registradas, y no pueden ser usadas con respecto a productos y/o servicios que no estén relacionados, asociados o patrocinados por sus poseedores de derechos y que puedan causar confusión a los clientes o de alguna manera que denigre o desacredite a sus poseedores de derechos. Todas las Marcas Comerciales que no sean de Quiken que aparezcan en la Plataforma o a través de uno de los servicios, si las hubiera, son propiedad de sus respectivos dueños. Nada de este contenido en el Sitio Web deberá ser interpretado como otorgado, por implicación, desestimación o de otra manera, alguna licencia o derecho para usar alguna marca comercial expuesta del Sitio Web sin el permiso escrito de Quiken o de terceros que puedan ser dueños de dicha marca comercial. El mal uso de las marcas comerciales expuestas en el Sitio Web o en o a través de cualquiera de los servicios del Sitio Web está estrictamente prohibido.

## **X. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Quiken está preocupado por tu seguridad y tu privacidad. Para la obtención acerca de la protección de datos que aplica Quiken y alguna otra información acerca de usted, están sujetos a la Política de Privacidad de Quiken. La política de privacidad de Quiken especifica que usted autoriza la divulgación a través de Quiken, de un mínimo de

información personal con el propósito de permitir el contacto de los transportistas.

Entiendes que, a través del uso de los Servicios, acepta la recopilación, uso y divulgación de su información, solo según lo permitido por la política de privacidad, pero sin limitación a la transferencia de esta información a los Estados Unidos Mexicanos u otros países para el almacenamiento, procesamiento y uso por Quiken con el fin de proporcionarle el servicio.

Por su parte, usted acepta el uso de sus datos de acuerdo con las políticas de privacidad de Quiken.

## **XI. FALLAS EN EL SISTEMA**

Quiken declara bajo este acto que su Sitio Web puede presentar fallas en su sistema debido a las constantes actualizaciones que hace para poder brindarte un mejor servicio a ti y todos sus usuarios. Por tal motivo, es posible que puedan surgir sucesos como errores, modificaciones, alteraciones o mantenimiento en el sistema que afecten en tiempo real el uso de la Plataforma y nuestros servicios. En caso de que esto llegue a ocurrir, Quiken te garantiza que trabajará lo más rápido posible para solucionar tal situación y poder seguir brindándote servicios; sin embargo, no se hace responsable del tiempo en que tales fallas tarden en ser solucionadas, así como tampoco de las guías de envío que no puedas crear durante dicho tiempo.

## **MODULO II SERVICIOS**

Los presentes Términos aplicarán para los siguientes servicios ofrecidos por Quiken:

- Quiken Paquetería
- Fulfillment

Una vez aceptados estos Términos de tu parte, das por aceptados en automático todos los servicios previamente descritos para tu cuenta en el Sitio Web, independientemente de que solo uses uno o más servicios de ellos.

## **MODULO III QUIKEN PAQUETERÍA**

### **3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE QUIKEN**

En los casos de recolección y entrega de los envíos se aplicarán estrictamente los términos y condiciones de servicios de las Agencias de Mensajería y Paquetería (transportistas). De cualquier manera, siempre prevalecerán las condiciones de servicio de las anteriormente citadas, en la inteligencia que estas se encuentran en sus respectivos Sitios Web. Quiken queda excluido por cualquier anomalía de los Servicios del proveedor, y si fuese el caso estará protegida por los presentes Términos y Condiciones de los Servicios. Todos los plazos de entrega se podrán consultar con el número de guía proporcionado por Quiken en el sitio web del proveedor elegido por el

Usuario. La entrega del envío se realizará en el lugar de destino seleccionado por el Usuario, por ausencia en el domicilio de Destino o que, por el peso, volumen o naturaleza del inmueble, sea materialmente imposible la entrega física del envío, con previo aviso de Quiken, se efectuará la entrega en la puerta del domicilio o en su caso en la Agencia de Paquetería más cercana al domicilio del Destino.

### **3.2 RELACIÓN CON LAS AGENCIAS DE PAQUETERÍA**

El Usuario solo podrá usar el sitio web o la aplicación para envíos que contengan bienes tangibles permitidos por la Legislación Aplicable, así como los estipulados en los Términos y Condiciones de las agencias de paquetería y mensajería. De manera que el Usuario será el único responsable con la información proporcionada al momento de utilizar el comparador de envíos, así como el contenido de este.

Las paqueterías podrán negarse a recibir el envío, en los casos que no reúnan las características estipuladas en sus Términos y Condiciones o que a su criterio requieran de un manejo especializado, en la inteligencia que no habrá reembolso alguno. De manera que el Usuario se obliga a sacar en paz y a salvo a Quiken, así como a su subsidiaria, empleados y contratistas, así como a las citadas agencias, de cualquier procedimiento judicial o administrativo que llegasen a instaurar en su contra por cualquier autoridad competente o tercero, derivado de cualquier incumplimiento de los presentes Términos, obligándose de igual manera a indemnizar a las partes mencionadas con antelación por los daños y perjuicios que pudiesen llegar a ocasionar como consecuencia de los procedimientos anteriormente mencionados, incluyendo gastos y costas judiciales.

Las paqueterías podrán, mas no es su obligación, realizar su inspección de los envíos en cualquier momento, así como permitir hacerlo a las autoridades que así lo requieran.

### **3.3 OBLIGACIONES DE REGISTRO**

Con carácter general, el acceso a la Plataforma es libre. No obstante, Quiken condiciona el acceso a determinadas áreas del Sitio Web y la utilización de todos sus servicios al previo cumplimiento del correspondiente formulario de registro de usuario.

El acceso al Sitio Web podrá ser también a través de identificación de usuario por medio de redes sociales la cual se considerará al registro de usuario y conlleva necesariamente la aceptación sin reserva u objeción alguna de los presentes términos y condiciones generales.

Quiken podrá poner a disposición de los usuarios determinados servicios para cuya utilización pudiera requerir la complementación de registro adicionales y/o satisfacción de determinadas contraprestaciones. En su caso, dicho registro se efectuará en la forma expresamente indicada en el propio servicio o en las condiciones particulares que lo regulen.

El usuario garantiza la veracidad de la anterior manifestación, así como del conjunto de los datos de registro facilitados a Quiken y, es responsable de mantenerlos completamente actualizados mientras dure su condición. En todo caso el usuario será

el único responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice y de los perjuicios que cause a Quiken o a terceros por la información que facilite.

Quiken se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión, y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Una vez completado satisfactoriamente el proceso de registro, Quiken dará de alta al usuario en su base de datos registrados. Una cuenta será generada con su dirección de correo electrónico y una clave de acceso, asociada para cada usuario.

El usuario será responsable por todos los envíos efectuados en su cuenta, pues el acceso es personal e intransferible, de conocimiento exclusivo del usuario.

El usuario se obliga a notificar a Quiken en forma inmediata y por el medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta o cesión.

En consideración del uso de los servicios, confirmas que tienes la capacidad legal para formalizar un contrato vinculante y no es un impedimento para recibir los mismos bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos o de otras jurisdicciones aplicables. Si proporcionas alguna información que sea falsa, inexacta o desactualizada y/o incompleta, o que pueda inducir a error a los transportistas, o si Quiken tiene motivos razonables para sospechar que usted ha violado las presentes condiciones, Quiken tiene el derecho de suspender o cancelar su cuenta y negarle el uso presente o futuro del servicio o cualquier parte de este.

### **3.4 PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

Para realizar un envío es necesario que el usuario acceda a su cuenta en nuestro Sitio Web o aplicación móvil desde cualquier dispositivo electrónico, e introduzca la dirección en donde se recolectará el envío, así como la dirección del destino final. Una vez llenada esta información, deberá especificar peso y medidas de su paquete para que el sistema le arroje la búsqueda más precisa de las diversas Paqueterías y así pueda elegir la que más se acomode a sus necesidades de precio y tiempo de entrega.

El servicio de recolección de Quiken inicia a las 9:00 (nueve horas) y finaliza a las 21:00 (veintiún horas) de lunes a viernes. Quiken se obliga a recolectar los paquetes el mismo día hábil, mientras que la guía sea generada antes de las 12:00 (doce horas). En el supuesto en que la guía sea generada después de las 12:00 (doce horas) Quiken se obliga a la recolección de los paquetes al siguiente día hábil.

En el supuesto en el que el Usuario solicite un horario específico para la entrega de sus envíos, Quiken ofrece el servicio de "Entrega Dedicada", el cual conlleva un costo adicional. El costo de este servicio se determinará en función de la ubicación geográfica y el horario requerido para la entrega.

Los valores establecidos incluyen un impuesto al valor agregado del 16% (dieciséis por

ciento) conforme los lineamientos estipulados en la legislación aplicable de los Estados Unidos Mexicanos.

### **3.5 EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS**

El acceso al Sitio Web no implica algún tipo de garantía, de manera enunciativa respecto a la calidad, veracidad, exactitud, licitud, actualidad o vigencia, así como la utilidad o adecuación a la finalidad de quien acceda a ellas. Tanto el acceso a la Plataforma como el uso que pueda hacerse de la información y contenido incluidos en la misma, o que sea accesible desde ésta, se efectúa bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

### **3.6 MERCANCÍA PROHIBIDA**

Tú como usuario manifiestas que estás consciente, enterado y de acuerdo en que el servicio de distribución de paquetería y/o mensajería es sobre objetos completamente lícitos. Por lo tanto, queda prohibido solicitar la distribución, sin limitar a lo estipulado en los términos y condiciones de la Paquetería seleccionada, de lo siguiente:

Dinero, instrumentos o títulos negociables, valores, joyas, antigüedades, metales preciosos, piezas de arte, líquidos, vidrios, alimentos perecederos o que requiera refrigerio, carbones o diamantes industriales, armas, explosivos, plantas, animales, materiales obscenos u ofensivos o falsificados, medicamentos controlados y de circulación restringida, pornografía, empaques con símbolos de materiales o residuos peligrosos, efectos restringidos por las leyes o por disposiciones de autoridad y/o incluyendo materiales peligrosos en su manejo, tales como corrosivos, inflamables, magnético o radioactivo, aquellos que despidan malos olores, así como tampoco artículos de procedencia extranjera que no se encuentren legalmente amparados con la documentación que acredite su legal internación al país, debiendo adjuntar al envío, el original o copia certificada notarial, así mismo el envío debe estar correctamente empacado.

Tú como usuario serás el único responsable en caso de envío de mercancías ilícitas y serás acreedor de la multa, sanción, y/o pena que se te imponga conforme la legislación de México y, en caso de envío internacional, del país de destino de tu paquete.

### **3.7 EMBALAJE**

El tipo de embalaje requerido depende de los bienes que se envían, el método de envío y condiciones en el destino final. Recuerde que pagar extra por el buen embalaje puede resultar un ahorro a la organización a largo plazo.

El tipo y la naturaleza de la empaquetadura está influenciada por tales factores como:

- Tipo de producto
- Modo de transporte
- Ruta y destino final
- Las condiciones climáticas



- El costo de los materiales de embalaje

### **3.8 DE LAS RECOLECCIONES**

El primer intento de recolección se realiza de forma automático, en el caso en que la recolección no resulte exitosa, el usuario debe ponerse en contacto con Quiken, o bien, con la plataforma donde creo la guía. En el supuesto en que se realicen 3 (tres) intentos de recolección no exitosos, la guía será cancelada.

### **3.9 ENTREGAS Y DEVOLUCIONES**

Las entregas contarán con 2 (dos) intentos de entrega en automático, si el Usuario desea realizar un tercer intento de entrega deberá confirmar a Quiken de esta petición, en caso de no contar con información alguna en al menos 3 (tres) días naturales, el paquete será retornado a su origen.

En las devoluciones solo se realizará 1 (un) intento de entrega a su origen, de no atender a la entrega, se regresará al almacén de Quiken disponible para recolección por parte del Usuario. Dicho paquete solo será resguardado durante 15 (quince) días naturales, al terminar el plazo mencionado anteriormente el Usuario otorga su consentimiento para que Quiken se disponga del paquete bajo su propio criterio.}

### **3.10 INCIDENCIAS**

Se entenderá como incidencias el robo o extravío del producto enviado por medio del transportista, del cual Quiken se hará responsable en la medida de sus atribuciones.

El Usuario manifiesta que está consciente y enterado de que cuenta de 24 (veinticuatro) horas a 48 (cuarenta y ocho) horas para realizar un reclamo sobre las entregas no reconocidas.

Quiken establece que, a medida de sus responsabilidades, no será responsable en los casos donde surja algún supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, en el entendido que no le corresponderá medida alguna para el pago de indemnización que se desee reclamar.

### **3.11 PÓLIZA DE SEGURO**

Quiken ofrece al Usuario una póliza de seguro por cada paquete hasta un monto de \$1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 mxn) para la protección de la mercancía ante cualquier imprevisto como lo es la pérdida y/o extravío.

Para que lo anterior sea aplicable, el Usuario deberá de enviar a Quiken la factura del paquete para que Quiken inicie con el análisis y pueda proceder con el pago correspondiente dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales.

### **3.12 SEGURO ADICIONAL**

Quiken podrá ofrecer a el Usuario un seguro opcional por cada paquete hasta de un monto de \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 mxn) para la protección de la mercancía ante cualquier imprevisto como lo es el daño total o parcial, pérdida, robo, extravío, faltantes, destrucción de paquetes y robo fortuito.

En el supuesto de que el Usuario requiera el seguro adicional proporcionado por Quiken se obliga a el pago de la contraprestación, el cual es equivalente al 2% (dos por ciento) del paquete. Para que lo anterior sea aplicable, el Usuario deberá de enviar a Quiken la factura del paquete para que Quiken inicie con el análisis y pueda proceder con el pago correspondiente dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales.

### **3.13 DE LA ENTREGA**

Las entregas de paquetes realizadas por Quiken se llevarán a cabo exclusivamente en la vía pública, en la entrada principal o en la planta baja de los edificios. No se realizarán entregas en pisos superiores o en cualquier otra ubicación dentro del domicilio de entrega del Usuario.

Quiken se compromete a establecer un mecanismo de seguimiento y reporte a su cargo desde la salida de las mercancías en origen hasta la entrega final pactada. De igual manera estará obligado a conservar la evidencia de la recepción en destino por el término de 2 (dos) meses y en los formatos proporcionados por los Terceros. Transcurrido este periodo se desecharán dichas evidencias y los registros conservados por Quiken tendrán el carácter de prueba plena para acreditar la entrega de las mercancías.

### **3.14 PAGO CONTRA ENTREGA (C.O.D)**

En el servicio de “Pago Contra Entrega” (C.O.D.) se cobra al destinatario final el monto que se muestra en la guía/etiqueta relacionada al envío en cuestión. En este servicio, el destinatario debe pagar la cantidad pactada para que se pueda entregarle la mercancía. Dicho pago deberá ser únicamente en efectivo y el monto máximo aplicable es de \$5,000.00 MXN (cinco mil 00/100 pesos mexicanos).

En el supuesto de que ocurra un robo fortuito de efectivo (después de haber cobrado los CODs), no asumimos responsabilidad por la restitución del efectivo si el paquete no ha sido asegurado.

### **3.15 DOCUMENTACIÓN DE PEDIDOS**

Quiken se obliga a gestionar y conservar la guía de los pedidos que realice al amparo de estos Términos, por un plazo de 12 (doce) meses contados desde la fecha de la entrega de la mercancía. Asimismo, se obliga a que las guías de los pedidos sean debidamente llenadas por el personal a su cargo y por los receptores de las mismas, debiendo notificarte cualquier incidencia que se produzca al respecto. Quiken te facilitará los comprobantes cuando éste último así se lo solicite.

## **MODULO IV FULFILLMENT**

### **4 SERVICIO**

Quiken se obliga a prestarte el servicio de almacenamiento y acondicionamiento de mercancía. Tú te comprometes a realizar las actividades de almacenamiento de mercancías que tengan lugar en México y/o en el extranjero.

Los servicios consistirán en las actividades que a continuación se describen:

1. Recepción de mercancías, inspección de productos, almacenamiento de inventarios en almacén y actualizar conteo de inventario.
2. Procesador de las mercancías como empaquetado y encajado que no incluye modificaciones a las mercancías, selección de artículos de almacén, inspección del artículo, Embalaje de producto, control y garantía de calidad.
3. Gestión de stock (Administración de los inventarios) y planeación de los mismos.
4. Distribución, transporte y entrega en los lugares que asignes dentro de territorio nacional.
5. Logística inversa que consiste en recibir las devoluciones que por algún problema en la mercancía el usuario lleve a cabo y consiste en la recepción, registro y en su caso reenvío a ti o a tu asignes.
6. Logística inversa de las evidencias de entrega o acuses de recibo de las entregas.

#### **4.1 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS**

Enviarás por escrito un “aviso de arribo” que deberá contener la hora aproximada de arribo, línea transportista, operador de la unidad para programar su descarga y darle ingreso, y orden de compra con detalle de cantidades por producto. Este aviso deberá darse con mínimo 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al arribo.

Entregarás las mercancías en el almacén de Quiken previo a su recepción, procederemos a su revisión para verificar qué se recibe y el estado en que se recibe. En caso de incidencias, Quiken te notificará sobre las inconsistencias entre el aviso de arribo y la recepción de mercancías.

La mercancía podrá ser recibida para descarga en los almacenes de Quiken en un horario de entre 9:00 a.m. (nueve horas) y 17:00 p.m. (diecisiete horas) de lunes a viernes.

En caso de que no alcance el tiempo del horario laboral para la recepción de la mercancía el mismo día, se considerará tiempo extra para su descarga, razón por la cual deberás emitir previamente una orden por escrito autorizando esta situación. Pagarás un costo extra para que se te notifique al momento de solicitar el servicio extemporáneo.

Para la recepción de mercancía conforme lo anterior, se recibirá única y exclusivamente en el supuesto siguiente:

- I. La mercancía no tiene procedencia ilícita en el país de recepción.
- II. La mercancía coincide con la orden de compra.
- III. La mercancía no tuvo alguna alteración material, entre la elaboración de la orden de compra y la recepción de esta en el almacén.
- IV. En el supuesto de mercancía delicada, se obligan a contar con los permisos de titularidad, transportación, almacenamiento, distribución, compra, venta, y cualesquier otro que se solicitara.
- V. A criterio de Quiken.

En caso de existir alguna discrepancia entre el aviso de arribo y la mercancía, Quiken se obliga a notificar al momento de la incidencia, a efecto de que pueda tomar las medidas que considere pertinentes. Dicha notificación será realizada al correo electrónico con el que te registraste en nuestra plataforma. En el caso de no recibir respuesta en un lapso de (veinticuatro) horas, se autoriza a Quiken a no recibir la mercancía.

Quiken te notificará del arribo de las Mercancías de forma electrónica indicando en este informativo el detalle de las mercancías recibida en códigos y cantidades y/o bultos recibidos, fechas de llegada y las incidencias encontradas en el proceso de recepción. En su caso, las incidencias serán las siguientes:

- A) Cuando las mercancías sean ilícitas o peligrosas.
- B) Cuando las mercancías en cuestión tengan imperfectos, estén dañadas, incompletas o sea más Mercancía que la estipulada en el aviso de arribo.

En caso de que no requieras una recepción a detalle, Quiken quedará eximido de cualquier responsabilidad de las Mercancías.

## **4.2 MERCANCÍA PROHIBIDA**

Manifiestas que estás consciente y enterado que el servicio de almacenamiento de las mercancías es sobre objetos lícitos y seguros en el entendido que Quiken no transportará, sin limitar, los siguientes objetos:

- i. Dinero, instrumentos o títulos negociables, valores, joyas, antigüedades, metales preciosos, piezas de arte, líquidos, vidrios, alimentos perecederos o que requieran refrigerio, carbones o diamantes industriales, armas, explosivos, plantas, animales, materiales obscenos u ofensivos o falsificados, medicamentos controlados y de circulación restringida, pornografía, empaques con símbolos de materiales o residuos peligrosos, efectos restringidos por las leyes o por disposiciones de autoridad y/o incluyendo materiales peligrosos en su manejo, tales como corrosivos, inflamables, magnético o radioactivo, aquellos que despidan malos olores, así como tampoco artículos de procedencia extranjera que no se encuentren legalmente amparados con la documentación que acredite su legal internación al país, debiendo adjuntar al envío, el original o copia certificada notarial, así mismo el envío debe estar correctamente empacado.

Manifiestas que las mercancías sujetas a la prestación del servicio no son consideradas como peligrosas ni requieren ninguna medida especial, no constituyen de forma alguna un peligro para el medio ambiente o salud de las personas, en caso contrario responderás por cualquier daño ocasionado por las mercancías a las instalaciones o personal de Quiken.

Conforme lo anterior, te obligas a pagar en el término que Quiken establezca sobre cualquier daño y/o perjuicio ocasionado a Quiken en cuanto a la mercancía ilegal o peligrosa que perjudicara directa o indirectamente a este último, en el entendido que se realizarán los peritajes necesarios para determinar los daños que se le acrediten.

### **4.3 ALMACENAJE DE LAS MERCANCÍAS**

Quiken se obliga a guardar en sus instalaciones las mercancías depositadas en el estado en que se reciben y a entregarlos o enviarlos a quién designes, en el mismo estado en que se hayan recibido, respondiendo solo de su conservación aparente y de los daños que se deriven por negligencia de su personal.

En caso de reclamo, daño o inconformidad por parte de terceras personas o autoridades competentes, ocasionados por las mercancías o cuyo objeto sean las mercancías; te comprometes a mantener a Quiken en paz y a salvo respecto a dicha situación, asumiendo la responsabilidad total, salvo que dicho reclamo, daño o inconformidad haya surgido por causa, culpa o negligencia de Quiken, en cuyo caso, Quiken se hará completamente responsable de dicho reclamo, daño o inconformidad, obligándose a sacarte en paz y a salvo respecto de dicha situación.

Manifiesta de entera conformidad estar enterado de los requisitos de almacenamiento, los cuales se describen a continuación:

- a. Las mercancías deberán portar el código de barras visible.
- b. El envío de inventario deberá estar registrado en tu cuenta dentro de la Plataforma.

En el supuesto de que las mercancías no cumplan con los requisitos mencionados anteriormente, Quiken no podrá garantizar la completa efectividad en el control de inventario.

Quiken subirá a la plataforma un inventario de las mercancías o productos que se encuentren bajo su guarda, el cual podrás revisar dicho inventario sin limitación.

En caso de que el inventario de las mercancías que prepara Quiken presente diferencias entre lo que el sistema indica y lo que físicamente se tenga de inventario Quiken se hará responsable de pagar la diferencia a valor factura del inventario en cuestión en un plazo máximo a 60 (sesenta) días hábiles.

Los presentes Términos no implican de forma alguna la transmisión de la propiedad de las mercancías, razón por la cual serás propietario en todo momento de estas y el único derecho que conservará Quiken respecto a las mismas es el de garantizar con ellas el

pago de los servicios proporcionados por Quiken.

#### **4.4 RETIRO DE MERCANCÍAS**

En el supuesto en el que solicites el retiro total de tus mercancías, te comprometes a realizar el pago completo del saldo pendiente de facturación con antelación, en el entendido en que, si no se realiza dicho pago, Quiken no tendrá obligación alguna de entregar dichas mercancías.

Si el retiro de las mercancías tiene lugar después del quinto día del mes, se aplicará un cargo por el almacenamiento correspondiente al mes completo de almacenamiento.

A la liquidación de la(s) factura(s) emitidas por Quiken para la devolución de las Mercancías, se tendrá por aceptado toda aquella mercancía devuelta. En el supuesto que exista alguna reclamación por algún daño y/o faltante, te obligas a presentar una reclamación en un lapso de 24 (veinticuatro) horas posteriores a la entrega de estas. De no existir reclamación alguna, se dará como aceptada toda la mercancía devuelta en cantidad y estado, exentando a Quiken de cualquier responsabilidad en todo reclamo posterior al tiempo establecido.

#### **4.5 ENVÍOS Y FLETES DE MERCANCÍA**

Cuando así lo requieras con la emisión de pedidos, Quiken estará encargado de enviar por medio de la paquetería que designe o por sus propios medios, los productos que le sean ordenados y que tenga bajo su depósito, en el entendido que Quiken podrá almacenar mercancía en la República Mexicana y enviar dicha mercancía a cualquier país que tengan disponibles en la Plataforma digital.

Quiken por medio de terceros, dedicados a la mensajería y paquetería distribuirá las mercancías al destino final que se le haya indicado en un plazo previamente pactado, dependiendo del emplazamiento geográfico al que se deba hacer la entrega y en el horario que así esté disponible el destinatario final. Quiken será responsable por cualquier daño o pérdida que hayan sufrido las mercancías hasta que las mismas hayan sido entregadas al transportista o al servicio de mensajería que realizará la entrega de las mercancías al Cliente. Quiken queda exento de cualquier responsabilidad sobre los paquetes al momento de entregar los mismos a los Terceros exceptuando aquellos derivados de su propia negligencia.

#### **4.6 SERVICIOS EXTRAORDINARIOS**

En caso de que incumplieses lo estipulado en el punto anterior y aun así requirieras de los servicios de Quiken para hacer frente al acondicionamiento, transportación y entrega de tu mercancía que por su incumplimiento no pudieron ser debidamente procesadas y entregadas por Quiken, te comprometes a hacer frente al pago de las horas extraordinarias o de nueva contratación derivadas de este requerimiento en las que Quiken hubiera de incurrir.

Lo mismo ocurrirá para trabajos que se hayan de realizar después o antes de la jornada

laboral estipulada de lunes a viernes de 8:00 (ocho horas) a las 17:00 (diecisiete horas); durante los fines de semana y días festivos a tu petición de previa aceptación expresa de Quiken.

#### **4.7 VIGENCIA**

Este servicio estará vigente a partir de que lo solicites para tu cuenta y hasta su cancelación o terminación del mismo. En caso de que desees darlo por terminado de manera anticipada deberás notificarnos por escrito por medio de la Plataforma digital con un término de 60 (sesenta) días naturales previos a la fecha en la que desees surta efectos la terminación. En el caso de un ajuste a la forma de trabajo o algún cambio en costo en el transcurso del proyecto, las condiciones deberán de ser revisadas, validadas y autorizadas por ti y por Quiken en documento por escrito.

#### **4.8 PRECIO DEL SERVICIO**

Los precios del servicio deberán pagarse de acuerdo con lo establecido en la Plataforma digital de Quiken. En caso de que Quiken desee modificar los precios te enviaremos un escrito vía correo electrónico con la propuesta que contendrá los nuevos precios en un lapso de 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en la que se desea se ejecute el incremento. En caso de que no aceptes la propuesta con los nuevos precios, bajo estos Términos acordamos dar nuestros mejores esfuerzos para llegar a un acuerdo respecto de los nuevos precios dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a aquél en que diste aviso de tu rechazo a Quiken.

En caso de que no llegar a un acuerdo, se podrá dar por terminado el servicio por cualquiera de las partes sin responsabilidad alguna para dicha parte, obligándose ambas a cumplir las obligaciones que cada una tenga pendiente de conformidad con los presentes Términos, dentro de un plazo de 20 (veinte) días naturales contados a partir de la fecha de terminación del servicio.

#### **4.9 PAGO DEL SERVICIO**

Quiken te enviará las facturas correspondientes a los pagos de los servicios de forma mensual y electrónica junto con el reporte de operaciones que justifiquen los montos establecidos en los comprobantes fiscales dentro los primeros 5 (cinco) días naturales de cada mes, dichos pagos te obligan a pagarlos en los términos acordados.

Una vez emitida la factura, contarás con un plazo de 5 (cinco) días naturales para solicitar cualquier corrección referente a la emisión del comprobante fiscal. En caso de alguna modificación en tus datos fiscales, el plazo de pago seguirá siendo el mismo.

En caso de no solicitarse modificación o aclaración alguna dentro del plazo mencionado, la factura se tendrá por aceptada para todo efecto legal, obligándose a liquidar el monto descrito.

Te obligas a pagar la(s) factura(s) emitida(s) correspondiente(s) dentro de plazo de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de emisión de la factura. En caso

de que la fecha de pago corresponda a un día inhábil, el pago deberá realizarse el día hábil inmediato anterior a dicha fecha.

Se autoriza expresamente a Quiken para que en caso de que se cumplan 15 (quince) días sin que se haya realizado el pago correspondiente a los servicios, unilateralmente y sin necesidad de declaración judicial alguna o notificación a la contraria, se suspenda el servicio de forma indefinida hasta en tanto se liquiden las cuentas pendientes. Lo anterior sin perjuicio de optar por el pago de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento, reservándose el derecho para reclamar el pago de los adeudos en la vía que estime pertinente.

#### **4.10 INTERESES MORATORIOS**

El incumplimiento de pago en tiempo y forma te generará intereses moratorios sobre los saldos insolutos computados al 6% (seis por ciento) por cada mes de atraso. Quiken estará facultado para cobrar dichos intereses moratorios a partir del día siguiente al que se debió liquidar el monto correspondiente.

#### **4.11 SEGURIDAD Y SEGUROS DE ALMACENAJE**

Si al prestarse el servicio de almacenaje, solicitases a Quiken que las mercancías se aseguren mediante el seguro que tenga Quiken o que esta contrate para tal efecto, desde entonces Quiken será responsable de la integridad y seguridad de las mercancías almacenadas, en cuyo caso esta quedará protegida bajo el amparo de la póliza de seguro contratada directamente por Quiken.

En caso de que se actualice algún siniestro, colaborarás de forma activa proporcionando todos los documentos y trámites que para el pago del seguro se requieran, el pago del deducible y coaseguro serán por tu cuenta salvo que el siniestro haya sido ocasionado por negligencia o descuido de Quiken.

El pago de seguro será equivalente al 0.60% (cero punto sesenta por ciento) del monto total de la mercancía que desees asegurar.

El seguro cubrirá los siguientes supuestos:

- i. Robo o daño.
- ii. Pérdida o extravío.
- iii. Deterioro por condiciones climatológicas.
- iv. Cualquier otro siniestro que conlleve a la pérdida total o parcial de las Mercancías almacenadas por Quiken.

De no existir el compromiso expreso a que se refiere este apartado, Quiken no será responsable de la pérdida, daño, deterioro, robo o cualquier otro siniestro que conlleve a la pérdida total o parcial de las mercancías almacenadas por Quiken que haya sido causado por caso fortuito o fuerza mayor, pero sí será responsable por la pérdida, daño, deterioro, robo o cualquier otro siniestro que conlleve a la pérdida total o parcial de los bienes almacenados por Quiken que haya sido causada por culpa o negligencia de Quiken. En caso de que se presente algún siniestro que afecte o destruya los bienes



de tu propiedad que se encuentran bajo el resguardo de Quiken, Quiken se obliga a reembolsar el valor de los bienes que se hayan dañados, así como toda pérdida, deterioro o menoscabo que haya sufrido derivado del siniestro.

#### **4.12 CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**

En el caso de que el cumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes se vea afectadas por un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, u otros hechos que se escapen al control de las partes, la parte afectada lo notificará por escrito a la otra, a la mayor brevedad, indicando los detalles del acontecimiento. El cumplimiento de la parte afectada sólo podrá suspenderse mientras dure la situación de caso fortuito o fuerza mayor, a efecto de que la otra parte consulte y haga cuanto esté a su alcance para encontrar vías alternativas que permita el cumplimiento de sus obligaciones. Una vez cesado el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor, la parte afectada notificará dicha circunstancia a la otra por escrito y reiniciará o continuará con el cumplimiento de las obligaciones que habían quedado en suspenso.

#### **4.13 INDEMNIZACIÓN**

Quiken establece que con la finalidad de complementar el servicio que se otorga al usuario, éste último podrá adquirir a su voluntad un seguro para la aplicación de reembolso que necesitaría en el caso de cualquier siniestro.

En caso de ocurrir una pérdida, daño, deterioro, o cualquier otro siniestro que conlleve a la pérdida o extravío de la guía que haya sido causada por culpa o negligencia de Quiken, Quiken se hará responsable por los bienes almacenados afectados, ofreciendo un reembolso del valor factura o de producción del producto, no el costo comercial o venta. Manifiestas que estás consciente y enterado que de no contar con el seguro de Quiken, en guías no aseguradas la indemnización al usuario tendrá un valor máximo de \$1,500.00 (mil quinientos 00/100) pesos mexicanos.

Quiken establece que, a medida de sus responsabilidades, no será responsable en los casos donde surja algún supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, en el entendido que no le corresponderá medida alguna para el pago de indemnización que se desee reclamar.

#### **4.14 ACATAMIENTO DE LA LEY Y PERMISOS**

Garantizas y te comprometes a que al momento de la entrega de la mercancía no exista sobre esta ningún reclamo, demanda, acción, impedimento o amenaza con respecto a dichos productos y que estos cumplen con la legislación y reglamentación aplicable a los mismos, asegurando entre otras que no existe violación de derechos de propiedad intelectual, igualmente que en caso de haber sido importados cuentan con toda la documentación y respaldo necesarios para acreditar que se encuentran importados legalmente al país.

#### **4.15 BASE DE DATOS E INFORMACIÓN**

Las bases de datos que nos proporcionen en relación con o como resultado de estos Términos, incluyendo la base de datos generada en cumplimiento de este instrumento por Quiken, será exclusiva propiedad tuya. Tales materiales, serán administrados y controlados, durante la vigencia tu servicio por Quiken, sin que esté autorizada a transferir, vender, rentar o permitir el acceso a ningún tercero, por lo que seremos responsables frente a ti de cualquier acto realizado por terceros que contravenga lo dispuesto en la presente sección cuando se compruebe la negligencia o falta de cuidado en su manejo por parte nuestra. Al término de tu servicio, Quiken se obliga a entregarte todas las bases de datos desarrolladas en relación con o como resultados de los presentes Términos y a borrar sin retener en sus sistemas todos los mencionados materiales. Deslindas de toda responsabilidad Quiken frente a terceros, por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad que cometas al llevarse a cabo este servicio. Serás responsable de obtener y cubrir todos los pagos y obtener las autorizaciones necesarias para cumplir con el objeto de este servicio, así como sacar en paz y a salvo a Quiken de cualquier reclamación y a responder ante las autoridades competentes.

#### **4.16 ABANDONO DE MERCANCÍA**

En el supuesto de que ceses interacción alguna con Quiken y Quiken siga teniendo a su disposición tus mercancías, después de un lapso de 60 (sesenta) días naturales contados después del día siguiente a la última respuesta por tu parte, estas se considerarán abandonadas por tu parte autorizando a Quiken a disponerse de las mercancías en el medio que encuentre factible.

Manifiestas de entera conformidad que se encuentra de acuerdo con lo estipulado en el párrafo anterior, exentando a Quiken de cualquier responsabilidad en todo reclamo posterior al tiempo establecido.

### **MÓDULO V CONDICIONES ADICIONALES**

#### **5 NOTIFICACIONES**

Para efectos de practicar oportunas notificaciones, Quiken designa como domicilio de contacto el especificado como propio en el estipulado al principio de los presentes términos y condiciones.

El correo electrónico que nos facilites durante el proceso de registro en el Sitio Web, será el utilizado por Quiken a efectos de practicar notificaciones desde el momento de la contratación hasta tu satisfacción. Estás obligado a mantener debidamente actualizados los datos que a efectos de notificaciones se referencian en el presente punto. Todas las notificaciones que efectúe Quiken se considerarán válidamente efectuadas si se han realizado empleando los datos correctos y precisos, a través de los medios anteriormente señalados.

Quiken no se responsabiliza de cualquier perjuicio que pudiese producirse por la vulneración de tu obligación de mantener actualizados tus datos de contacto.

## **5.1 LEY APLICABLE**

Al visitar Quiken, usted acepta que las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, independientemente de su domicilio y los conflictos de leyes, regirán estos términos y condiciones, así como cualquier controversia de cualquier tipo que pudiera surgir entre el usuario y Quiken o sus filiales.

## **5.2 CONTROVERSIAS**

Cualquier controversia relacionada de cualquier manera, con su visita a Quiken será sometida a los métodos alternos de solución de controversias, con la excepción de que, en la medida en que usted, de cualquier forma, haya violado, amenazado con violar los derechos de propiedad intelectual de Quiken, Quiken podrá solicitar medidas cautelares u otro tipo de reparación ante el tribunal Estatal o Federal en el Estado de Nuevo León y, usted acuerda someterse a la jurisdicción y sede exclusiva de dichos tribunales.

## **5.3 POLÍTICAS, MODIFICACIÓN Y DIVISIBILIDAD DEL SITIO WEB**

Es necesario que revise nuestras políticas publicadas en este sitio web. Estas políticas también regirán su visita a cualquier plataforma en relación con Quiken nos reservamos el derecho de hacer cambios a nuestro sitio web, políticas y a estos términos y condiciones en cualquier momento. En caso de que alguna de las estipulaciones resultara sin inválida, nula o por cualquier razón inaplicable, tal condición se considerará separada de la validez y aplicabilidad de alguna de las demás condiciones. Quiken, es una plataforma digital que sirve como intermediación para la prestación de servicio de paquetería, mensajería, transporte de productos. Quiken no se hace responsable del incumplimiento, imperfectos o cualquier relación comercial que exista entre el transportista y el usuario por medio de esta plataforma.

## **5.4 CAMPAÑAS DE QUIKEN**

Aceptas recibir campañas de correo electrónico/newsletter con el fin de brindarte información sobre promociones, nuevas funcionalidades, avisos importantes e información general. Si no deseas recibir correos electrónicos, debes solicitar la baja a soporte@quiken.mx.

**UNA VEZ LEÍDOS LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, ACEPTO LA VERACIDAD Y LEGITIMACIÓN DE ESTOS Y ACEPTO LOS LINEAMIENTOS POR LOS CUALES SERÁ REGIDA LA RELACIÓN COMERCIAL**