

## **FIXIO**

### **Términos y condiciones**

#### **1. Relación contractual**

Las presentes Condiciones de uso (“Condiciones”) regulan el acceso o uso que usted haga, como persona, desde cualquier país del mundo (excluidos los Estados Unidos y sus territorios y posesiones así como China Continental) de aplicaciones, páginas web, contenido, productos y servicios (los “Servicios”) puestos a disposición por FIXIO, así como sus filiales, asociados, subsidiarios y/o controladores señalando para los efectos de este documento el ubicado en calle Ronchamp No. 9, Col Los Cedros, 04800, Coyoacán, CDMX.

**LEA ESTAS CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS**

Mediante su acceso y uso de los Servicios usted acuerda vincularse jurídicamente por estas Condiciones, que establecen una relación contractual la cual se define como un canal de vinculación y/o conectividad entre los **Fixers** y los **Usuarios Finales**, pudiendo ser los últimos personas físicas o morales. Si usted no acepta estas Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. En caso de un incumplimiento a los presentes Términos y Condiciones y/o a las Guías Comunitarias por parte de usted, FIXIO podrá denegarle el acceso a su cuenta y/o a los Servicios. Por otro lado, FIXIO podrá modificar o poner fin a estos Términos y Condiciones o a cualquiera de los Servicios ofrecidos en las aplicaciones de manera total o parcial, mediante notificación previa a través de las aplicaciones y/o correo electrónico.

Se podrán aplicar condiciones adicionales a determinados Servicios, pudiendo consistir en, de manera enunciativa mas no limitativa, políticas para un evento específico a realizarse, actividades o promociones diversas, en el entendido que dichas condiciones adicionales le serán comunicadas y notificadas en relación con los Servicios a los que les resulten aplicables, teniendo en todo momento el derecho de negarse a participar en los mismos. Las condiciones adicionales se establecen además de los presentes Términos y Condiciones, y se considerarán una parte de estos para los fines de los Servicios aplicables. Las condiciones adicionales antes mencionadas prevalecerán sobre los presentes Términos y Condiciones, en el caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables.

Mediante notificación previa a través de las aplicaciones y/o por correo electrónico FIXIO podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de FIXIO de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones adicionales sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los Servicios es conforme se dispone en la Política de privacidad de FIXIO, de conformidad a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, disponible en

\_\_\_\_\_. FIXIO podrá 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 prestador del servicio final) y dicha información o dichos datos fueran necesarios para resolver la queja, la disputa o el conflicto.

## **2. Servicios**

Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los usuarios de aplicaciones móviles de FIXIO o páginas web proporcionadas como parte de los Servicios (cada una, una “Aplicación”) organizar y planear la prestación de servicios a través de conectar a Prestadores de Servicios independientes (“Fixers”) con Usuarios Finales, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial.

**LICENCIA.** Sujeto al cumplimiento de estas Condiciones, FIXIO le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, no transferible para: (i) el acceso y uso de las Aplicaciones en su dispositivo personal solo en relación con su uso de los Servicios; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios, en cada caso solo para su uso personal, no comercial. FIXIO y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente.

**RESTRICCIONES.** Usted no podrá: (i) retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los Servicios; (ii) 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 FIXIO; (iii) descompilar, realizar ingeniería inversa o desmontar los Servicios, excepto como se permita por la ley aplicable; (iv) enlazar, reflejar o enmarcar cualquier parte de los Servicios; (v) causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los Servicios; o (vi) intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto de los Servicios o sus sistemas o redes relacionados.

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS.** Usted reconoce que parte de los Servicios podrán ponerse a disposición bajo varias marcas u opciones de pedidos de FIXIO asociadas con el transporte o los servicios logísticos, incluidas de manera enunciativa, mas no limitativa, las marcas...

**SERVICIOS Y CONTENIDO DE TERCEROS.** Los Servicios podrán ponerse a disposición o ser accesible en relación con servicios y contenido de terceros (incluida la publicidad) que FIXIO no controle. Usted reconoce que podrán ser de aplicación diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros. FIXIO no respalda dichos servicios y contenido de terceros y en ningún caso FIXIO será responsable de cualquier producto o servicio de dichos terceros proveedores. Adicionalmente, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation o BlackBerry Limited y/o sus correspondientes subsidiarias o afiliados internacionales serán terceros beneficiarios en este contrato si usted accede a los Servicios utilizando Aplicaciones desarrolladas para dispositivos móviles con sistema iOS, Android, Microsoft Windows, respectivamente. Estos terceros beneficiarios no son parte de este contrato y no son responsables de la prestación o apoyo de los Servicios de ninguna manera. Su acceso a los Servicios utilizando estos dispositivos se sujeta a las condiciones establecidas en las condiciones de servicio de terceros beneficiarios aplicables.

**TITULARIDAD.** Los Servicios y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán de la propiedad de FIXIO o de sus licenciantes. Ninguna de estas Condiciones ni su uso de los Servicios le transfieren u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los Servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien (ii) a utilizar o mencionar en cualquier modo a los nombres de empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de FIXIO o de sus licenciantes.

### **3. Uso de los servicios**

**CUENTAS DE USUARIO.** Con el fin de usar la mayor parte de los aspectos de los Servicios, usted debe registrarse y mantener activa una cuenta personal de usuario de los Servicios (“Cuenta”). Para obtener una Cuenta debe tener como mínimo 18 años, o tener la mayoría de edad legal en su jurisdicción (si es distinta a los 18 años). El registro de la cuenta le requiere que comunique a FIXIO determinada información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono móvil, así como por lo menos un método de pago válido (bien una tarjeta de crédito o bien un socio de pago aceptado). Usted se compromete a mantener la información en su Cuenta de forma exacta, completa y actualizada. Si no mantiene la información de Cuenta de forma exacta, completa y actualizada, incluso el tener un método de pago inválido o que haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los Servicios o en la resolución por parte de FIXIO de estas Condiciones celebradas con usted. Usted es responsable de toda la actividad que ocurre en su Cuenta y se compromete a mantener en todo momento de forma segura y secreta el nombre de usuario y la contraseña de su Cuenta. A menos que FIXIO permita otra cosa por escrito, usted solo puede poseer una Cuenta.

**REQUISITOS Y CONDUCTA DEL USUARIO.** El servicio no está disponible para el uso de personas menores de 18 años. Usted no podrá autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, asimismo no podrá permitir a personas menores de 18 años que reciban servicios de transporte o logísticos de Terceros proveedores, a menos que aquellos sean acompañados por usted. No podrá ceder o transferir de otro modo su Cuenta a cualquier otra persona o entidad. Usted acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los Servicios y solo podrá utilizar los Servicios con fines legítimos (p. ej., no para el transporte de materiales ilegales o peligrosos). En el uso de los Servicios, no causará estorbos, molestias, incomodidades o daños a la propiedad, tanto al Tercero proveedor como a cualquier otra parte. En algunos casos, se le podrá requerir que facilite un documento de identidad u otro elemento de verificación de identidad para el acceso o uso de los Servicios, y usted acepta que se le podrá denegar el acceso o uso de los Servicios si se niega a facilitar el documento de identidad o el elemento de verificación de identidad.

**MENSAJES DE TEXTO.** Al crear una Cuenta, usted acepta que los Servicios le puedan enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal de su uso de los Servicios. Usted podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) de FIXIO en cualquier momento en la siguiente dirección \_\_\_\_\_

indicando que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. Usted reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) podrá afectar al uso que usted haga de los Servicios

**CÓDIGOS PROMOCIONALES.** FIXIO podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito de Cuenta u otros elementos o beneficios relacionados con los Servicios y/o los servicios de un Tercero proveedor, con sujeción a cualquier condición adicional que FIXIO establezca sobre la base de cada código

promocional (“Códigos promocionales”). Usted acuerda que los Códigos promocionales: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general (tanto si se publican en un foro público como de otra forma), a menos que sea con el permiso de FIXIO; (iii) podrán ser invalidados por FIXIO en cualquier momento por cualquier motivo sin responsabilidad para FIXIO; (iv) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que FIXIO establezca para dicho Código promocional; (v) no son válidos como efectivo; y (vi) podrán caducar antes de que usted los utilice. FIXIO se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los Códigos promocionales por usted o cualquier otro usuario en el caso de que FIXIO determine o crea que el uso o el canje de los Códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del Código promocional o las presentes Condiciones.

**CONTENIDO PROPORCIONADO POR EL USUARIO.** FIXIO podrá permitirle, cuando considere oportuno, que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de FIXIO, a través de los Servicios, contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los Servicios, iniciación de peticiones de apoyo, así como presentación de admisiones para competencias y promociones (“Contenido de usuario”). Todo Contenido de usuario facilitado por usted seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de usuario a FIXIO, usted otorga a FIXIO, una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, presentar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho Contenido de usuario en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro (incluidos en relación con los Servicios y el negocio de FIXIO y en sitios y servicios de terceros), sin más aviso o consentimiento de usted y sin requerirse el pago a usted o a cualquier otra persona o entidad. Usted declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido de usuario o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a FIXIO la licencia al Contenido de usuario como establecido anteriormente; y (ii) ni el Contenido de usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho Contenido de usuario, ni el uso por parte de FIXIO del Contenido de usuario como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

**ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS.** Usted es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los Servicios. Podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil si usted accede o utiliza los Servicios desde un dispositivo inalámbrico y usted será responsable de dichas tarifas y tasas. Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y Aplicaciones y cualquier actualización de estos. FIXIO no garantiza que los Servicios, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los Servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas

#### **4. Pago**

Usted entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los servicios o bienes que reciba de un Tercer proveedor, terceros independientes o por los servicios de

intermediación u otros que reciba de FIXIO o las subsidiarias o afiliados de FIXIO en su jurisdicción o desde el extranjero, según corresponda (los “Cargos”). En caso de realizarse Cargos por cuenta del Tercero proveedor, FIXIO, sus afiliadas o subsidiarias serán éstos (el Tercero proveedor, FIXIO, sus subsidiarias o afiliados) quienes le trasladarán y cobrarán los impuestos aplicables en su jurisdicción o en el extranjero y que apliquen conforme a la Ley. Después que haya recibido los servicios u obtenido los bienes (anteriormente referidos) mediante el uso de los Servicios, FIXIO, como agente de cobro limitado, facilitará el pago de los Cargos e impuestos aplicables en nombre del Tercero proveedor o de FIXIO o las subsidiarias o afiliados de FIXIO en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. El pago de los Cargos e impuestos (cuando resulten aplicables) de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por usted al Tercero proveedor, FIXIO o las subsidiarias o afiliados de FIXIO en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. Los Cargos pagados por usted son definitivos y no reembolsables, a menos que FIXIO determine lo contrario. Usted conserva el derecho de solicitar Cargos más bajos de un Tercero proveedor para los servicios o bienes recibidos por usted de dicho Tercero proveedor en el momento en que reciba dichos servicios o bienes. FIXIO responderá en consecuencia a cualquier solicitud de un Tercero proveedor para modificar los Cargos por un servicio o bien en particular. Los cargos pueden incluir otras cuotas, peajes y/o recargos aplicables, incluyendo cuotas por solicitud, cuotas o cargos municipales, estatales o nacionales/federales, cargos por demoras, recargos aeroportuarios o tarifas de procesamiento por pagos fraccionados, entre otros que sean aplicables. Visite [www.fixio.io](http://www.fixio.io) para obtener más información sobre las tarifas estimadas de su viaje en su ubicación en particular.

Todos los Cargos e impuestos (cuando resulten aplicables) son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará por FIXIO utilizando el método de pago preferido indicado en su Cuenta, y después de ello FIXIO le enviará un recibo por correo electrónico en el que se detallarán los servicios prestados y/o bienes adquiridos. Si se determina que el método de pago de su Cuenta principal ha caducado, es inválido o de otro modo no sirve para cobrarle, usted acepta que FIXIO, como agente de cobro limitado del Tercero proveedor, utilice un método de pago secundario en su Cuenta, si estuviera disponible.

FIXIO, se reserva el derecho de eliminar y/o modificar los Cargos para alguno o todos los servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, a su solicitud. Además, usted reconoce y acepta que los Cargos aplicables en determinadas zonas geográficas podrán incrementar sustancialmente durante los periodos de alta demanda. FIXIO usará los esfuerzos razonables para informarle de los Cargos que podrán aplicarse, siempre y cuando usted sea responsable de los Cargos incurridos en su Cuenta, independientemente de que usted conozca dichos Cargos o los importes de estos. FIXIO directamente o a través de sus afiliadas o subsidiarias podrá, cuando lo considere oportuno, proporcionar a determinados usuarios ofertas promocionales y descuentos que pueden resultar en el cobro de diferentes importes por estos o similares servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, y usted acepta que dichas ofertas promocionales y descuentos, a menos que también se pongan a su disposición, no se tendrán en cuenta en el uso por su parte de los Servicios o los Cargos aplicados a usted. Usted podrá optar por cancelar su solicitud para los servicios o bienes de un Tercero proveedor en cualquier momento antes de la llegada de ese Tercero proveedor, en cuyo caso se le podrá cobrar una tasa de cancelación.

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al Tercero proveedor por los servicios o bienes proporcionados. FIXIO Cualquier manifestación por parte de FIXIO (en la página web de FIXIO o en los materiales de marketing de FIXIO) en el sentido de que

dar una propina es “voluntario”, “no requerido”, y/o “incluido” en los pagos que realiza para los servicios o bienes proporcionados no pretende sugerir que FIXIO proporciona importes adicionales, aparte de los descritos anteriormente, al Tercero proveedor. Usted entiende y acepta que, mientras es libre de proporcionar un pago adicional como gratificación a cualquier Tercero proveedor que le proporcione servicios o bienes obtenidos mediante los Servicios, no tiene obligación de ello. Las gratificaciones son voluntarias. Después de que haya recibido los bienes o servicios obtenidos a través del Servicio, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre el Tercero proveedor.

## **5. Soporte; Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad.**

**SOPORTE.** FIXIO brinda soporte los 365 días del año, en caso de que lo necesite. Para recibir soporte, puede ingresar a la sección de “Ayuda”, ubicada en el menú principal de la aplicación o a través de la página web [www.fixio.io](http://www.fixio.io) Es importante mencionar que FIXIO podrá contar con Guías o parámetros a los que todos los que utilizan la aplicación se deben apegar

Las limitaciones y la renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable

**RENUNCIA.** Los servicios se proporcionan “tal cual” y “como disponibles”. FIXIO renuncia a toda declaración y garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estas condiciones, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular y no violación. Además, FIXIO no hace declaración ni presta garantía alguna relativa a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los servicios o cualquiera de los servicios o bienes solicitados a través del uso de los servicios, o que los servicios no serán interrumpidos o estarán libres de errores. FIXIO no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad o habilidad de los terceros proveedores. Usted acuerda que todo riesgo derivado de su uso de los servicios y cualquier servicio o bien solicitado en relación con aquellos será únicamente suyo, en la máxima medida permitida por la ley aplicable

**LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** FIXIO no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los servicios, incluso aunque FIXIO haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños. FIXIO no será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que deriven de: (I) Su uso o dependencia de los servicios o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios; o (ii) Cualquier transacción o relación entre usted y cualquier tercero proveedor, aunque FIXIO hubiera sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

FIXIO no será responsable del retraso o de la falta de ejecución resultante de causas que vayan más allá del control razonable de FIXIO.

En ningún caso la responsabilidad total de FIXIO hacia usted en relación con los servicios por todos los daños, las pérdidas y los juicios podrá exceder de tres mil pesos mexicanos.

**INDEMINIDAD.** Usted acuerda mantener indemnes y responder frente a FIXIO y sus consejeros, directores, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) su uso de los Servicios o servicios o bienes obtenidos a través de su uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de FIXIO de su Contenido de usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Terceros proveedores.

## **6. Legislación aplicable; Resolución directa y arbitraje.**

LEGISLACION APLICABLE. Aplicará la vigente en la Ciudad de México, así como los tribunales de dicha entidad.

RESOLUCIÓN DIRECTA DE CONFLICTOS. En caso de que usted tenga algún problema con el uso de los Servicios y/o considere que alguna parte de las presentes Condiciones no está siendo observada o cumplida por FIXIO y/o el Tercero proveedor, o de presentarse cualquier diferencia entre las Partes derivada o relacionada con las presentes Condiciones, usted acepta que el proceso a seguir consiste en...

En el supuesto en que usted considere que la resolución del caso no es conforme a sus intereses, las Partes acuerdan que dicha disputa será resuelta de manera definitiva de conformidad a lo siguiente:

MEDIACIÓN Y ARBITRAJE.

## **7. Otras disposiciones**

No podrá ceder ni transferir estas Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de FIXIO. Usted da su aprobación a FIXIO para ceder o transferir estas Condiciones, en todo o en parte, incluido a: (i) una subsidiaria o un afiliado; (ii) un adquirente del capital, del negocio o de los activos de FIXIO; o (iii) un sucesor por fusión. No existe entre usted, FIXIO o cualquier Tercer proveedor una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre usted y FIXIO o del uso de los Servicios. Si cualquier disposición de estas Condiciones se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estas Condiciones, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas Condiciones no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estas Condiciones. Estas Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto. En estas Condiciones, las palabras “incluido/a/os/as” e “incluye/n” significan “incluido, de forma meramente enunciativa”.

Para mayor información, puede consultar nuestro sitio [www.fixio.io](http://www.fixio.io)

**Última actualización:** Noviembre 2023.