**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ALIADO**

Actualizado el 23 de octubre de 2022

**GENERALIDADES**

**1. Compañías**

ZAPP LOGISTICA S.A.S es una sociedad constituida

conforme a las leyes de Colombia, identificada con

NIT No. 901383142-9, domiciliada en la ciudad

Medellín, para los efectos de estos Términos

y Condiciones se denominará los Proveedores.

**2. Definiciones**

**2.1 Servicios:** servicios de mensajería y micro

distribución prestados por los Aliados y puestos a

disposición de los Usuarios a través de Plataformas

App y Web de los Proveedores, permitiendo al

Usuario la trazabilidad y evidencia de cada uno de los

requerimientos y envíos en tiempo real.

**2.2 Aliado:** cualquier persona natural que,

cumpliendo con los requisitos de vinculación y

adhiriéndose a los términos y condiciones fijad

los Proveedores, decida voluntariamente pres

Servicios.

**2.3. Usuario:** cualquier persona que voluntariamente

decida contratar los Servicios ofrecidos por los

Proveedores y que se adhiera a los Términos y

Condiciones dispuestas por el mismo.

**2.4. Plataforma:** programa virtual (software) App y

Web mediante la cual los Proveedores ponen a

disposición del Usuario los Servicios.

**2.5. Proveedores:** personas jurídicas (ZAPP LOGISTICA S.AS

con NIT 901383142-9 encargadas de

prestar los Servicios y de fijar los términos y

condiciones de uso dirigidos a los Usuarios y a los

Aliados.

**2.6. Novedad:** cualquier solicitud o reclamación por

parte del Usuario y/o Aliado referente a: (i) pérdidas,

(ii) daños totales o parciales de los productos en

relación con un Servicio solicitado a través de la

Plataforma, y/o (iii) la ejecución de los Servicios.

**2.7. Cookies:** son pequeños archivos que se instalan

en el disco duro de la terminal con la que acceda el

Usuario, para la consulta por parte de los

Proveedores acerca de la actividad, hábitos y

preferencias de consumo de los Usuarios.

**2.8. Datos** Personales: cualquier pieza de

información vinculada o que pueda asociarse a una o

varias personas naturales, determinadas o

determinables.

**2.9. Propiedad Intelectual:** cualquier activo

intangible susceptible de protección por vía de

Propiedad Intelectual, incluyendo, pero sin limitarse

a, signos distintivos, nuevas creaciones, secretos

empresariales y todas las obras y contenidos

amparados por el derecho de autor.

**3. Objeto**

El presente documento fija los Términos y

Condiciones en los que los Usuarios y los Aliados

podrán acceder a la Plataforma para coordinar

utilizar e interactuar entre sí en relación con los

Servicios que prestan los Aliados.

El ingreso y uso de la Plataforma por parte del

Aliado y/o del Usuario es una declaración formal e

inequívoca sobre la aceptación a todos los términos y

condiciones incluidos en el presente documento.

Los Proveedores se reservan el derecho a modificar

los Términos y Condiciones del presente documento

sin previo aviso a los Aliados y/o Usuarios.

modificaciones surtirán efecto a partir

publicación en la Plataforma. Igualmente, los

Proveedores se reservan el derecho a realizar

pruebas de diferentes productos, comunicaciones y

tarifas sin previo aviso, con la idea de recabar

información que ayude a mejorar la Plataforma.

**4. Responsabilidad**

Los Proveedores, en su calidad de intermediarios, no

son responsables por la eficiencia, efectividad.

eficacia y calidad de los servicios prestados por los

Aliados, en la medida en que estos ( no son

prestados por los Proveedores, (i) los Usuarios no

están bajo una relación de subordinación con los

Proveedores y (ii) los servicios ofrecidos por los

Proveedores se limitan a la habilitación de la

Plataforma para facilitar la comunicación entre los

Usuarios y los Aliados. En consecuencia, los

Proveedores no se hacen responsables por ningún

acontecimiento o inconveniente que se presente en la

ejecución de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior.

los Proveedores si responderán por cualquier

actuación u omisión de sus empleados durante el

soporte que le otorga al Aliado yo Usuario en la

prestación de los Servicios.

**5. Propósito del uso de los Servicios**

El Aliado y/o Usuario se obliga a sólo ut

Plataforma con los propósitos y fines permitidos por

la ley. Por lo tanto, el Aliado no atenderá y el Usuario

no solicitará ningún Servicio a través de la Plataforma

para causar incomodidad o inconveniencia a otros.

Está prohibido utilizar la Plataforma para impedir

, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento

del sistema del Proveedor ZAPP LOGISTICA ZAPP

El Usuario no utilizará la Plataforma con el propósito

de solicitar el transporte de elementos prohibidos,

aquellos objetos cuya circulación no se permita por

motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad

general y/o legalidad. El Usuario deberá declarar la

naturaleza real del producto objeto del Servicio, con

el fin de evitar cualquier tipo de vicio en la prestación

del servicio.

El Aliado y/o Usuario deberá mantener indemne e

indemnizar a los Proveedores por cualquier pérdida,

daño, investigación, demanda, reclamación, litigio, o

cualquier proceso judicial o extrajudicial en el que se

vean involucrados los Proveedores por la violación

por parte del Aliado y/o Usuario de la presente

cláusula.

**6. Propiedad Intelectual**

La Propiedad Intelectual de la Plataforma y su

funcionamiento para lograr la prestación

Servicios a través de esta es de propiedad ex

del Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S. Esto incluye la

totalidad del software, sus partes, así como cualquier

signo distintivo, incluyendo, pero sin limitarse a las

marcas, el nombre, el logo, y/o alguno de sus

componentes.

Está prohibida la copia y/o distribución total o parcial

del software que es de titularidad del Proveedor

ZAPPLOGISTICA S.A.S., incluso si el fin de dicha copia

es una actividad sin lucro económico. El software del

Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S. es para uso propio y, en

consecuencia, es intransferible a cualquier título y

bajo cualquier modalidad. Es obligación del Aliado

mantener su nombre de usuario y su contraseña

secreta y deberá responder por el mal uso que

cualquier tercero le pueda dar a la Plataforma.

**7. Uso de la Información**

Los Proveedores se reservan el derecho al uso de la

información recolectada en el registro a la Plataforma

y la información generada o derivada del uso de la

Plataforma. La información de registro se usa

esencialmente para facilitar la comunicación y el

contacto entre el Aliado y el Usuario.

**8. Política de tiempos de espera**

Los Aliados esperarán hasta veinte (20) minutos

cualquiera de las direcciones del Servicio.

Pasado los veinte (20) minutos de espera en cualquiera

De las direcciones, deberán comunicarse con los

Proveedores para recibir instrucciones sobre el

Servicio. Para la franja de la madrugada entre las

12:00 am y las 5:00 am, el tiempo de espera será de

(7) minutos. El sobrecosto por el tiempo adicional

deberá ser cubierto por el Usuario según la tarifa

vigente que refleje la Plataforma o que sea

comunicada al Usuario. Esta política aplica para

todas las modalidades de Servicios.

El tiempo máximo de espera será de cuarenta (40)

minutos, por lo que no habrá ajustes por tiempos

superiores a cuarenta (40) minutos.

**9. Peso, dimensiones y precauciones**

Para los Servicios de domicilios y mensajería, los.

productos del Usuario no podrán superar los

cincuenta (50) cm de alto, largo y ancho. Así mismo

el peso del producto no podrá exceder cincuenta (50)

kg. Para los servicios de transporte, las dimensiones y

pesos se acordarán directamente con los Aliados,

dependiendo del vehículo que tengan disponible para

la operación.

Adicionalmente el Usuario debe garantizar que la,

mercancía de su Servicio esté empacada de manera

óptima de tal forma que no sea susceptible

en un recorrido normal en bicicleta, moto, o cualquier

otro vehículo idóneo. El Aliado se abstendrá de

recibir la mercancía que no cumpla con las

condiciones previstas en esta sección.

**10. Política de revisión del valor de servicios y**

**modificaciones**

Los Aliados y/o Usuarios tendrán un periodo de hasta

treinta (30) días calendario a partir de la solicitud de

un Servicio para presentar a los Proveedores

cualquier Novedad.

En caso de que ante alguna Novedad no haya sido

posible contactar al Aliado y/o Usuario que solicitó el

Servicio, los Proveedores enviarán por

correo

electrónico al correo registrado del Aliado y/o

Usuario la información pertinente sobre la Novedad.

El Aliado y/o Usuario tendrá dos (2) días hábiles para

responder frente a dicha Novedad. En caso de no

recibir respuesta en ese término, se entenderá que se

aceptó la Novedad y que el Aliado /o Usuario desiste

de cualquier reclamación posterior.

**11. No garantías adicionales**

El Aliado y/o Usuario acepta que los Proveedores no

dan ninguna declaración y/o garantía, expresa.

implícita o estatutaria, que no esté expresamente

establecida en estos Términos y Condiciones

Aliado y/o Usuario acepta que todo riesgo d

del uso de la Plataforma y de los Servicios será

únicamente suyo, de conformidad con los Términos y

Condiciones.

**12. Limitación de responsabilidad**

Los Proveedores no serán responsables 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. Esto incluye daños derivados de (i) el

uso de la Plataforma, o (ii) cualquier Servicio en

manos de un Aliado. Los Proveedores en ningún caso

serán responsables por cualquier pérdida o daño en

un monto que exceda el valor del Servicio indicado

por la Plataforma.

**13. Tratamiento de Datos Personales**

Por medio de la vinculación a la Plataforma, el Aliado

y/o Usuario autoriza a los Proveedores el tratamiento

de sus datos personales, y que dichos datos sean

incorporados en las bases de datos de los

Proveedores y almacenadas en servidores de los

Proveedores. El tratamiento que se le dará a los

datos personales incluye la recolección.

almacenamiento, uso y circulación al interior

de la empresa, o de sus afiliadas, se realizará

conformidad con las Políticas de Tratamiento de

Datos Personales de los Proveedor (disponibles en

las páginas web de los Proveedores), la Ley

Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013

y el Decreto 886 de 2014.

**14. Uso de Cookies**

La Plataforma del Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S., utiliza

cookies propias y de terceros con la finalidad de: (i)

optimizar los servicios ofrecidos, (ii) ofrecer una mejor

experiencia de navegación al Aliado y/o Usuario, y (ii)

brindarle información de todo tipo al Aliado yo

Usuario conforme con sus preferencias.

Estas cookies pueden ser de varios tipos: 1) Por su

duración: (i) cookie de sesión, esto es, aquellas que

únicamente permanecen activas mientras el Aliado

y/o Usuario registrado haga uso de un determinado

espacio web, permitiendo identificar al Aliado y/o

Usuario con el fin de personalizar su experiencia.

Finalizada la sesión, esta cookie desaparecerá sin que

sean almacenadas en el disco duro del dispositivo, (ii)

cookie permanente, esto es, aquella programada

directamente por la Plataforma con el fin de realizar

el seguimiento al Aliado y/o Usuario cada vez que se

genera una nueva visita. 2) Por su finalidad: (i)

cookies esenciales o técnicas, esto es, aquellas

indispensables para garantizar la

adecuada navegación, permitiendo el correcto

trafico y reconocimiento de datos. (ii) cookies de

personalización, aquellas que almacenan las

preferencias de cierto dispositivo como por ejemplo,

el idioma, el tipo de navegador, las características

que tiene el portal dependiendo el lugar del mundo

desde el que se acceda a él, etc.. (iii) cookies de

análisis, aquellas que permiten la creación de un

perfil de navegación por Aliado y/o Usuario,

analizando el comportamiento de este y sus

preferencias, y (iv) cookies publicitarias, esto es,

aquellas usadas para campañas de marketing

propias o de terceros, destinadas a dar a conocer al

Aliado y/o Usuario productos y/o servicios en

espacios previamente definidos por los Proveedores

para el efecto. Estas cookies pueden ser de tipo

comportamental, es decir, que se diseñan para

almacenar información sobre las visitas frecuentes

del Aliado y/o Usuario y la observación continuada de

sus hábitos de navegación, esto a su vez, permite

crear un perfil para mostrar publicidad de acuerdo

con el análisis realizado.

Por lo tanto, el Aliado y/o Usuario acepta que la

Plataforma utilice "cookies" para

recolectar

información sobre su interacción en la Plataforma. En

todo caso, el Aliado y/o Usuario puede escoger visitar

la Plataforma del Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S., sin

"cookies", para lo cual puede configurar su navegador

para que rechace todas las "cookies", o para

avise cuando se cree una "cookie". (Cada navegador

es diferente, de modo que deberá consultar el menú

"Ayuda del suyo para saber cómo modificar sus

preferencias con relación a las "cookies"). Sin

perjuicio de lo anterior, en caso de cancelar el uso de

Cookies para el navegador, el Aliado yo Usuario

acepta que no podrá beneficiarse de muchas de las

funciones de la Plataforma, y acepta que el uso de la

Plataforma puede verse impactado.

**15. Autorización de Consulta y Reportes**

El Usuario declara que la información que ha

suministrado en la Plataforma y durante la relación

comercial es verídica y da su consentimiento expreso

e irrevocable a los Proveedores para:

15.1. Consultar, en cualquier tiempo, en cualquier

central del riesgos o base de datos, tales como

central de información de entidades financieras de

Colombia o DataCrédito o en cualquier otro operador

de información financiera y crediticia, toda la

información relevante para adelantar estudios de

riesgo crediticio en cualquiera de sus etapas y para la

realización de campañas de mercadeo y ofrecimiento

de productos.

15.2 Reportar a cualquier central de riesgos o base

de datos, tales como central de información

entidades financieras de Colombia o DataCrédito

cualquier central de información de riesgo, datos

sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus

obligaciones crediticias, comerciales o de servicios o

de sus deberes legales de contenido patrimonial, y

sus datos de ubicación y contacto, conforme a los

Límites dispuestos en la Ley 1266 de 2008.

15.3. Suministrar a cualquier central del riesgo o

base de datos, tales como central de información de

entidades financieras de Colombia o DataCrédito o a

cualquier otra central de información de riesgo datos

relativos a sus solicitudes de crédito, así como otros

atinentes a sus relaciones comerciales, financieras y

en general socioeconómicas que el Usuario haya

entregado o que consten en registros públicos, bases

de datos públicas o documentos públicos.

**16. Ley aplicable y Solución de Controversias**

Estos Términos Condiciones son regidos

enteramente por la Ley Colombiana. Cualquier

diferencia o controversia que surja entre las partes

relativas a este contrato, a su ejecución,

cumplimiento y/o liquidación, se tratará de arreglar

directa y amigablemente entre las partes. Si después

de transcurridos quince (15) días calendario de la

notificación escrita de la controversia de una de las

partes a la otra, sin que se llegare a un acuerdo

negociado, ésta será decidida por la jurisdicción

ordinaria.

**17. Aceptación**

El Aliado y/o Usuario declara y garantiza () que tiene

capacidad legal para usar la Plataforma y para

contratar con los Proveedores, (ii) que ha leído la

totalidad de los Términos y Condiciones, (ii) que

acepta los Términos y Condiciones en su totalidad y

se obliga a cumplirlos

**DISPOSICIONES ESPECIALES PARA ALIADOS**

**1. Definición y alcance del servicio prestado**

Por medio de la Plataforma, los Proveedores

permiten al Aliado el acceso a la Plataforma, para

facilitar que el Aliado preste sus servicios de

mensajería, domicilios y/o transporte, a los clientes

de los Proveedores. Una vez el Usuario elija un

Servicio, alguno de los Proveedores pondrá en

contacto al Usuario con el Aliado para que este, por

su propia cuenta y riesgo, realice las actividades

propias del servicio de entrega. En esta medida, los

Proveedores actúan únicamente como un

intermediario entre el Usuario y el Aliado.

Los Servicios estarán disponibles en Bogotá DC.

Call, Barranquilla. Medellin, Bucaramanga. Santa

Marta Cartagena, Pereira, Ibagué, Armenia

y Neiva. Los Proveedores podrán por su propio

criterio, ampliar la cobertura de los Servicios a

otras ciudades.

**2. Modalidades de pago**

Los Aliados recibirán los pagos que hagan los

clientes finales del Usuario, de acuerdo con lo

siguiente:

2.1. Pago Electrónico con medios de pago

proporcionados por el Usuario: Si el pago es a

través de medios electrónicos proporcionados por el

Usuario, al momento de recoger los productos en el

establecimiento del Usuario, el Usuario le entregará

al Aliado un datáfono, una vez verificada la identidad

del Aliado y después de completar un formato de

seguimiento de entrega de datáfonos. El datáfono

deberá ser devuelto por el Aliado al Usuario en un

término máximo de tres (3) horas después de

entregar los productos al cliente final, junto con el

comprobante de pago (voucher) que da cuenta del

pago. En caso de que el establecimiento ya esté

cerrado, el Aliado deberá devolver el datáfono el día

siguiente, antes de las 10:00 a.m.

**2.2. Pago Electrónico con medios de pago**

**proporcionados por el Proveedor:** Si el pago es a

través de medios electrónicos proporcionados por el

Usuario, el mismo se regirá por lo señalado

sección 3 de los presentes Términos y Condiciones

demás disposiciones aplicables.

2.3 Pago En Efectivo: Si el pago por parte del cliente

final es en efectivo se regirá por las siguientes

consideraciones:

a. Si el valor de los productos es inferior o igual

a COP$150.000, el Aliado, al momento de la

recepción de los productos en el respectivo

establecimiento, realizará un pago anticipado

en efectivo al Usuario, por el valor de la factura

de venta del Usuario (la cual incluirá el valor de

los productos más el domicilio). El valor de la

factura lo pagará el cliente final al Aliado, quien

conservará ese dinero. El valor del Servicio será

pagado por el Usuario al Proveedor con la

facturación correspondiente.

b. Si, por el contrario, el valor de los productos

es superior a COP$150.000, el Aliado aportará

los COP$150.000 al respectivo establecimiento

y deberá recibir del cliente final el pago

correspondiente de la venta.

c. Después de la entrega al cliente final y de

recibir el pago completo, las sumas de dinero

entregadas por el cliente final y recibidas por el

Aliado en nombre del Usuario deberán ser

entregadas al establecimiento del U

donde recogió los productos, máximo de S

la siguientes tres (3) horas a haberse registrado

la entrega de los productos al cliente final, y en

todo caso, deberá suceder dentro el mismo día

en que se efectúa los productos, salvo la

situación prevista en el siguiente literal.

d. En el evento en que el establecimiento del

Usuario estuviere cerrado después de la

entrega de los productos, el Aliado deberá

hacer entrega del dinero al Usuario el día

inmediatamente siguiente antes de las 10:00

a.m.

e. En caso de que un cliente final no reciba los

productos, total o parcialmente, el Aliado

deberá volver al establecimiento con los

productos restantes y el Usuario devolverá el

dinero correspondiente, en efectivo, al Aliado.

**3. Recaudo de pagos electrónicos con medios de**

**pagos proporcionados por el Proveedor**

Esta sección sólo aplica a los Aliados que sean

llamados a prestar los Servicios cobrando los montos

correspondientes mediante la modalidad de pago

electrónico con medios de pago proporcionados por

el Proveedor a través de Plataforma. Bajo el uso de

esta modalidad el Proveedor únicamente tendrá en

cuenta en la Plataforma la disponibilidad de

que cuenten con medios electrónicos de

proporcionados por el Proveedor.

EL Proveedor entregará al Aliado un Datáfono (como

se define este término más adelante) a título de

comodato precario. En tal sentido el mismo deberá

ser devuelto por el Aliado al Proveedor cuando el

Proveedor así lo exija.

Los Aliados deberán acatar las siguientes disposiciones:

1. Utilizar el datáfono que les entregue el

Proveedor a título de comodato precario

(el "Datáfono") única y exclusivamente

para el pago y recaudo en el marco de la

prestación de los Servicios de

conformidad con lo dispuesto estos

Términos y Condiciones y en el contrato

de comodato suscrito entre el Aliado y el

Proveedor, en caso de aplicar

2. Conservar el Datáfono en el mismo

estado en que lo recibe, salvo lo derivado

del desgaste natural por su uso.

3. Responder por el mantenimiento del

Datáfono y por las reparaciones a que

haya a lugar.

4. Emplear el mayor cuidado

tenencia y vigilancia del Datafono

evitar daños. Deterioros u otras

perturbaciones a su tenencia

5. Responder por la conservación y

cuidado del Datáfono, con sujeción a los

parámetros señalados en el artículo 2203

del Código Civil.

6. Destinar el Datáfono única

exclusivamente para el uso señalado en

la Sección 2.01 de este Contrato.

7. En caso de robo, presentar la denuncia

respectiva a las autoridades competentes

e informar de tal hecho al Comodante.

8. Dar aviso al Comodante ante cualquier

evento de pérdida o deterioro sustancial

que sufra el Datáfono.

9. No hacer uso del Datáfono para

realizar, apoyar, facilitar o participar de

cualquier manera en actividades ilícitas,

contrarias a la ley aplicable y/o la moral

y/o las buenas costumbres. En especial se

abstendrá de incurrir en el delito de abuso

de confianza, apropiándose en provecho

propio o de un tercero del Datáfono,

naturaleza de los Datáfonos en cuanto a

su hardware o software.

11. No hará uso del Datáfono con el fin de

obtener provecho ilícito para si o para un

tercero mediante artificios o engaños ni

podrá realizar cobros que no

correspondan a las sumas exhibidas en la

plataforma y/o a clientes finales distintos

a los de los Usuarios y/o de tal manera

que haya una desviación de recursos para

los Aliados o terceros. Asimismo, se

abstendrá de incurrir en cualquier tipo de

acto o comportamiento que altere el flujo

de dinero que se recauda del consumidor

final y/o a través de los Datáfonos.

12. El Datáfono se deberá devolver en las

mismas condiciones exactas en la que fue

entregado salvo el deterioro por el uso

normal de los mismos y a la fecha en que

el Proveedor así lo exija. El Aliado acepta

expresamente que, en caso de que el

Datáfono se pierda, sea hurtado, se dañe

de manera visible en cuanto a su

hardware y/o software, y/o no se puede

devolver por cualquier motivo y/o d

funcionar en condiciones óptimas

causas no imputables al Proveedor, podrá

el Proveedor retener sumas que tenga en

su poder de los Aliados con el fin de

restituir el valor integral de los Datáfonos

al valor comercial de la fecha en que el

mismo se cobre.

13. El Aliado manifiesta y acepta

expresamente que el Datáfono se

encuentra en excelente estado para el uso

para el cual fue entregado y, por lo tanto,

expresamente manifiesta la

inaplicabilidad del artículo 2217 del

Código Civil.

14. En caso de que el datáfono sufra

cualquier pérdida, daño o hurto, el Aliado

autoriza al Proveedor a realizar el

descuento de cualquier saldo a favor que

tenga el Aliado en la Plataforma, hasta

por el valor total del Datáfono, en el

entendido que es su responsabilidad

garantizar el cuidado del mismo.

15. El Aliado realizará un pago al

Proveedor a título de depósito para recibir

el Datáfono. Dicho depósito será

reembolsado contra la devolución del

Datáfono en las condiciones en que fue

entregado. En caso de pérdida o daño del

datáfono, el proveedor no hará devolución

de dicho deposito

4. Tarifas

Como contraprestación por los Servicios prestados,

el Usuario deberá pagar al Aliado una tarifa que se

especificará al momento de solicitar cada Servicio.

Por lo tanto, el Aliado otorga un mandato para que

los Proveedores, en nombre y por cuenta del Aliado,

recolecten y posteriormente distribuyan el valor que

corresponda de acuerdo con el volumen de Servicios

solicitados por los Usuarios y efectivamente

prestados por el Aliado.

La distribución de los recursos recolectados por los

Proveedores por cuenta y en nombre del Aliado será

hecha, el segundo y/o cuarto martes de cada mes

una vez haya sido solicitada por el Aliado a través

de la aplicación Daviplata, Nequi, de propiedad de Banco

Davivienda S.A., a la cuenta que designe el Aliado. El

valor de la transferencia se especificará al momento

de la solicitud de los Servicios.

Los Proveedores se podrán abstener de realizar

cualquier distribución de la tarifa a favor del Aliado

en caso de que éste no suministre prueba, a

satisfacción de los Proveedores, de los compro

de pago de las cotizaciones al sistema gen

seguridad social. Igualmente, los Proveedores

podrán abstenerse de hacer una distribución a favor

del Aliado cuando sospechen que hubo fraude, hurto

o daño de la mercancía, mientras conduce su

investigación interna.

5. Vinculación del Aliado y los Proveedores

El Aliado reconoce y acepta que no es un agente,

representante ni empleado de ninguno de los

Proveedores. Por lo tanto, la aceptación de estos

términos y condiciones no crea relación de agencia,

agencia mercantil, sociedad de hecho, ni una relación

laboral o sociedad entre el Aliado y los Proveedores.

Los Proveedores podrán verificar la idoneidad del

Aliado para la prestación de servicios al Usuario, Esto

incluye una verificación preliminar de seguridad.

incluyendo consultas en bases de datos de la fiscalía,

procuraduría o cualquier ente de control que los

Proveedores considere pertinente. Igualmente, esto

incluye la verificación de documentación del Aliado

como lo es la cédula de ciudadanía o de extranjería,

afiliaciones a seguridad social, entre otras.

Si bien los Proveedores pueden solicitar al Aliado

constancias del pago de su seguridad social, el

Aliado es el único responsable del pago de la

mismas. En ninguna circunstancia se entenderá que

el Aliado es un subordinado o empleado de ninguno

de los Proveedores y, en consecuencia, en ningún

escenario se entenderá que los Proveedores serán

responsables por el pago al Aliado repartidor de prestaciones

sociales, seguridad social integral, pensiones o lo

afiliará al sistema de riesgos profesionales.

El Aliado deberá mantener indemne a los

Proveedores por todas y cualesquiera reclamaciones

o demandas de carácter laboral o relacionadas con el

sistema general de seguridad social que puedan

presentarse en contra de alguno o ambos

Proveedores y se obliga a reembolsarle de manera

inmediata cualquier suma que alguno o ambos

Proveedores sea obligado a pagar por cualquier

autoridad administrativa o judicial con base en dichas

reclamaciones o demandas.

Sin perjuicio de lo anterior, los Proveedores podrán

facilitar al Aliado la compra de ropa u otra clase de

artículos que les faciliten la prestación de los

Servicios a los Usuarios. El Aliado podrá libremente

decidir si utiliza o no dichas herramientas.

**6. Derechos y Obligaciones del Aliado repartidor**

Los Aliados repartidor que decidan tomar Servicios a través de

la Plataforma tendrán los siguientes derechos:

a. Ingresar y utilizar la Plataforma para atender

Servicios, y que el Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S

garantice el correcto funcionamiento de

Plataforma.

b. Que se les respete y pague las tarifas

determinadas en la Plataforma, de conformidad con

los parámetros y ajustes que se prevean al momento

de la contratación de un Servicio.

c. Obtener soporte por parte del equipo del

Proveedor ZAPP LOGISTICA S.A.S. para la prestación de los

Servicios.

A su vez, los Aliados que presten Servicios a través

de la Plataforma tendrán las siguientes obligaciones:

a. Respetar la propiedad intelectual e industrial de

los Proveedores, por lo que el Aliado no tiene

derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar,

distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho

comercial o económico alguno de la Plataforma, las

marcas, enseñas, lemas comerciales, o herramientas

de servicio de los Proveedores.

b. No modificar o a hacer trabajos basados en el

software, partes del software o la marca de los

Proveedores.

c. No hacer links o espejos de los Servicios de los

Proveedores, o prestar los Servicios de la Plataforma

a favor de terceros

d. Abstenerse de hacer "reverse-engineering"

(desarmar la aplicación en sus componentes para

entender su funcionamiento, así sea con fines

académicos y/o no lucrativos).

e. Exigir y verificar el cumplimiento de las

obligaciones de los Proveedores.

f. Prestar los Servicios de acuerdo con los siguientes

términos y condiciones:

(1) Si el Aliado está disponible en la Plataforma,

puede tomar los Servicios ofertados que le

correspondan (mensajería, domicilios,

transporte y/o ruteos). En caso de no hacerlo su

calificación se podrá ver afectada y los

Proveedores podrán convocarlo a una nueva

capacitación. Si esto sucede repetidamente, los

Proveedores podrán limitar su permanencia y

uso de la Plataforma...

(ii) El Aliado se obliga a tener y mantener una

base de COP$150.000 en efectivo en todo

momento que se encuentre activo en la

Plataforma.

(i) El Aliado se obliga a tener una presentación

personal adecuado (ropa limpia y en buen

estado, olor agradable, pelo aseado,

limpias, etc.), y no usar camisetas sin mangas

con distintivos de equipos deportivos, ni

pantalonetas en ninguna de las ciudades en

donde operan los Proveedores.

(iv) El Aliado se obliga a contar con todas las

herramientas necesarias para prestar los

Servicios, tales como, celular, manos libres,

maleta y/o caja de domicilios, cargador,

Daviplata, vehículo en buen estado,

impermeable, entre otros. Para efectos de

claridad, este listado es meramente enunciativo

y no taxativo, por lo que los Servicios de los

Usuarios podrán exigir herramientas

adicionales.

(v) El Aliado deberá contar con Registro Único

Tributario (RUT), celular Android, plan de

datos, fotocopia de la cédula, certificado de

EPS, pasado judicial, cargador o pila de

repuesto, y, en caso de que sea requerido por

ley para el vehículo que maneje: fotocopia del

pase, tarjeta de propiedad del vehículo, SOAT.

certificado de revisión técnico-mecánica y/o de

gases vigentes. En caso de no contar con estas

herramientas no estará autorizado para acceder

a la Plataforma y tomar Servicios.

(vi) Si al Aliado se le extravían, deterior

cambia alguno de los documentos nombrados

en el punto anterior, deberá reportarlo al área

de vinculaciones del departamento de

operaciones de proveedores a más tardear durante los (5)

días calendario siguiente a lo ocurrido en el echo

del Departamento de

Operaciones de los Proveedores, a más tardar

dentro de los cinco (5) días calendario

siguientes a la ocurrencia del hecho.

(vii) El Aliado debe utilizar el vehículo

informado a los Proveedores para prestar los

Servicios.

(viii) El Aliado debe ser respetuoso con los

demás Aliados y con los Usuarios, y mantener

un trato cordial y respetuoso con todas las

personas que se relacione.

(ix) El Aliado deberá hacer un mínimo de un (1)

Servicio al mes. De no hacerlo, los Proveedores

podrá convocarlo a una nueva capacitación para

garantizar su conocimiento de la Plataforma y

su uso adecuado.

(x) Una vez el Aliado se visualiza como

disponible en la Plataforma, deberá cumplir los

tiempos y los estándares de Servicio que

aplique a cada servicio.

(xi) El Aliado ante cualquier eventualidad que

no permita cumplir con los Servicios en los

tiempos establecidos, deberá comunicarse con

los Proveedores para notificar el estado del

servicio tan pronto como le sea posible. En caso

de que la eventualidad se repita tres (3) o más

veces, podrá ser limitada su permanencia y/o

uso de la Plataforma.

(xii) El Aliado se obliga presentar a

documentación en los plazos indicados como

parte de su actualización dentro de la

prestación de sus Servicios. Igualmente, en

caso de que los Proveedores le soliciten

documentación adicional, tendrá ocho (8) días

hábiles para presentarla a la dirección indicada.

Esta documentación incluye, pero no está

limitado a documentos sobre aportes de

seguridad social, RUT, SOAT tecno mecánica, entre otros.

(xiii) En caso de que el Aliado pierda el pase o

alguno de los documentos exigidos por la ley

para poder conducir el vehículo registrado en la

Plataforma, deberá reportarlo a los

Proveedores y abstenerse de hacer uso de la

Plataforma.

(xiv) El Aliado deberá tener el GPS activo

mientras esté disponible para tomar Servicios y

durante los mismos.

(xv) El Aliado se obliga a realizar Servicios de

una manera adecuada y cuidadosa. En

objeto del Servicio, será penalizado por los

Proveedores y deberá asumir el valor declarado

de la mercancía, El Aliado autoriza a los

Proveedores a descontar de cualquier saldo a

favor que tenga, el valor de la penalización y de

la mercancía. Será responsabilidad del Aliado

que el producto a entregar se encuentre en las

mismas condiciones en las que fue recibido y

tomar las evidencias necesarias para que lo

anterior sea verificado.

(xvi) El Aliado garantiza que está afiliado a la

seguridad social integral y en consecuencia

exonera de todo tipo de responsabilidad tanto a

los Proveedores como a los Usuarios por

cualquier daño o pérdida que sufra por no estar

afiliado.

(xvii) El Aliado sólo podrá revisar la mercancía

con la autorización previa de los Proveedores.

En caso de sospecha de ser una mercancía

ilícita o riesgosa, deberá comunicarlo a los

Proveedores para obtener dicha autorización.

(xviii) El Aliado no deberá seguir instrucciones

por parte del Usuario o cualquier destinatario

de un Servicio, si no están estipuladas por

medio de la Plataforma, o si no son parte de las

instrucciones para entrega de mensajería.

(xix) Si el Aliado toma un servicio de domicilios

utilizando

una herramienta del Usuario

(incluyendo más no limitado a una maleta o

datáfono), este deberá retornar al punto de

venta y hacer entrega de esta, asumiendo el

Usuario el costo del desplazamiento de vuelta.

En caso de que el Aliado pierda, dañe o no

devuelva las herramientas, el Aliado será

responsable por el 100% del valor de las

mismas, valor que podrá ser descontado por los

Proveedores de cualquier saldo a favor que

tenga el Aliado en la Plataforma.

(xx) El Aliado se obliga a guardar reserva de la

información, documentos, o cualquier otro dato

al que tenga acceso tanto de los Proveedores,

del Usuario o del destinatario final del Servicio.

(xxi) El Aliado se obliga a contestar su celular

de contacto en todo momento mientras se

encuentra prestando Servicios a través de la

Plataforma.

(xxii) Desde el momento en que el Aliado

acepta tomar un Servicio, se obliga a no

ocuparse realizando otros servicios

actividades personales o de terceros.

(xxiii) El Aliado deberá contar con

herramientas necesarias y cumplir con

procesos establecidos para realizar retiros y

recargas de la Plataforma,

(xxiv) Cuando el Aliado reciba dinero en

efectivo y esto implique volver donde el

Usuario si el Servicio no está programado como

ida y vuelta, el Aliado no debe aceptar el

compromiso.

(xxv) El Aliado se obliga a recibir la mercancía

en buen estado. En caso contrario, el Aliado no

deberá aceptar la mercancía y deberá

comunicarlo a los Proveedores. En caso de

aceptar la mercancía en otro estado, se hará

responsable de la misma.

(xxvi) El Aliado deberá revisar con el

destinatario final del Servicio que la mercancía

que se le entrega efectivamente fue la

solicitada. En caso de no serlo, deberá

comunicarse de inmediato con los Proveedores.

(xxvii) El Aliado no deberá estar bajo el efecto

de sustancias psicoactivas ni alcohólicas

durante un Servicio.

(xxviii) Tomar las evidencias de la plataforma.

de acuerdo con la capacitación de uso

plataforma.

(xxix) El Aliado deberá asumir el costo del

parqueadero si el Servicio que realiza lo

requiere.

g. El Aliado acepta que en caso de que el Aliado no

cumpla con las condiciones previstas en estos

términos y condiciones, o en el evento en que

contravenga alguna ley de la República de Colombia,

los Proveedores podrán suspender, temporal o de

manera permanente, el acceso del Aliado a la

Plataforma, sin necesidad de una declaración judicial

o de explicación alguna al Aliado.

h. Los puntos de recolección de Productos (es decir,

las tiendas de los clientes de los Proveedores).

podrán solicitar que los Aliados dejen algún

documento de identidad (cédula, carné médico,

licencia de conducción, etc.), en dicha tienda, hasta

que se finalice el servicio con éxito. Una ve…

Plataforma. Por lo tanto, el Aliado autoriza a los

Proveedores a descontar de cualquier saldo a favor

que tenga con dicho Aliado el valor de la mercancía.

En caso de que no exista saldo a favor, el Aliado se

obliga a pagar a los Proveedores, dentro de los ocho

(8) días calendario, el valor declarado.

Igualmente, el Aliado autoriza a los Proveedores a

realizar los descuentos y deducciones de cualquier

saldo a favor que tenga en la Plataforma, por el valor

de las herramientas que el Aliado voluntariamente

decida adquirir, que se relacionen con los Servicios

prestados a los Usuarios.

8. Auditorías

Los Proveedores tienen el derecho de adelantar

auditorías sobre cada uno de los servicios realizados

por los Aliados, para garantizar que se cumplan

todas las condiciones de los servicios, incluyendo

más no limitado a evidencias, marcaciones, GPS

prendido, tracking, entrega y recepción de facturas,

devolución de datáfonos, entre otros. Durante la

auditoría, los Proveedores podrán bloquear

temporalmente a los Aliados mientras conducen la

investigación, y retener cualquier dispersión a favor

de los Aliados.

En caso de que la investigación concluya que

o algunos de los servicios prestados por los Aliados

no cumplieron con la totalidad de las condiciones de

uso de la Plataforma, los Proveedores podrán

descontar unilateralmente el valor de los servicios de

la cuenta del Aliado.

Igualmente, en caso de que se concluya que el

Aliado utilizó alguna aplicación para modificar el

rastro del GPS, o para editar su ubicación, el tiempo

de llegada o de entrega, o en general cualquier tipo

de adulteración a la rastreabilidad del GPS por medio

de aplicaciones, se cobrará una penalidad de

COPS3.000 por la afectación de los servicios y el

incumplimiento a los Términos y Condiciones. En

caso de que sea reiterativo el uso de estas

aplicaciones de GPS falso, se podrá bloquear de

manera permanente de la Plataforma.

Adicionalmente, en caso de que se sospeche que

hubo fraude en la prestación de servicios, o que se

concluya que algún Aliado no está siguiendo las

instrucciones de uso de la Plataforma, los

Proveedores podrán bloquear permanentemente al

Aliado de la Plataforma.

El proceso de auditoría y los descuentos son

expresamente aceptados por los Aliados con la

creación de su usuario en la Plataforma.

9. Política de cancelación

La política de cancelación de los Proveedores se rige

por los siguientes términos y condiciones, los cuales

podrán ser modificados de tiempo en tiempo e

incluso directamente en la Plataforma:

a. Servicios en Espera: Todos los servicios que

sean cancelados por los Proveedores, el Cliente

o el Aliado, mientras se encuentran en el

estado "en espera", no tendrán ningún cobro al

Usuario y por ende, no tendrán ninguna

distribución de ingresos a favor del Aliado.

b. Servicios sin cumplimiento: En caso de que el

Aliado no realice el proceso completo de

facturación en tienda, o fuere a una tienda

diferente la asignada o, en general

incumpliere cualquiera de sus obligaciones bajo

estos Términos y Condiciones, no recibirá la

distribución de ingresos por dicho servicio.

c. Servicios Asignados: Las cancelaciones

realizadas desde que un servicio fue tomado

por un Aliado, y hasta el momento antes de que

dicho Aliado haya llegado a la segunda parada,

no tendrán ninguna distribución de ingresos a

favor del Aliado.

d. Servicios en Proceso: La cancelación

realizada luego de que un Aliado haya llegado

a la segunda parada, dará lugar al pago

completo del servicio a favor del Aliado,

siempre y cuando el Aliado no incurra en

ninguna de las actividades descritas en el

punto (b) precedente.

Los Proveedores se reservan el derecho de hacer

auditorías a los servicios prestados para hacer los

ajustes necesarios para dar cumplimiento a esta

Política de Cancelación. Los Aliados aceptan dicha

auditoría y cualquier ajuste requerido por la misma.

10. Política de penalizaciones por demoras al

primer punto

Los Proveedores podrán definir a través de la

Plataforma una cantidad de minutos que tendrá el

Aliado para llegar el primer punto de recogida, desde

que aceptó el Servicio. Dicho tiempo será calculado

de manera automática por la Plataforma teniendo en

cuenta la distancia a la que se encuentra el Aliado y

el tiempo promedio de desplazamiento. La

Plataforma le mostrará al Aliado el conteo regresivo

para llegar al primer punto. En caso de que el Aliado

no llegue al primer punto en el tiempo requerido por

La Plataforma, el Servicio será relanzado

la red y

los: Proveedores podrán cobrar un monto por

penalización hasta de COP$1.500. Si esto

repetidamente, los Proveedores podrán limitar su

permanencia y uso de la Plataforma.

11. Política de penalizaciones por incumplimientos

a reservas de disponibilidades

Los Proveedores podrán ofrecer a través de la

Plataforma unos servicios en los que los Aliados se

comprometen a estar un número de horas en un

mismo punto o sector, tomando los servicios que

salgan de dicho punto o sector (un "Servicio por

Hora"). Por este modelo, los Aliados obtendrán una

remuneración que será anunciada por la Plataforma

de manera previa a su aceptación (el "Valor de

Reserva). Sin embargo, en caso de que un Aliado

tome un Servicio por Hora, y no se presente al punto

o zona que aceptó voluntariamente, se le podrá

imponer una de las siguientes sanciones, por la

afectación a los clientes del Proveedor:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Falta** | **Bloqueo** | **Penalidad** |
| Llegada tardía (después de 15 min de inicio de la operación) | N. A | Penalidad COP  $10.000 |
| No presentarse después de haber confirmado | Bloqueo 24 -72 horas | Penalidad COP $20.000 |
| Abandono de reserva después de presentarse | Bloqueo 24 -72 horas | Penalidad COP $2.500 |

Dichas penalizaciones se aplicarán a los créditos que

tengan los Aliados en la Plataforma. Los Aliados

aceptan estos descuentos por generar afectaciones a

los clientes de la plataforma.