

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Última actualización: 23/02/2026

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los "**Términos y Condiciones**") de DELIVERY HERO DH - ECOMMERCE ECUADOR S.A.S. (en adelante, "**PEYA**") regulan las condiciones aplicables a la contratación del servicio de marketplace y/o del servicio de marketplace con logística ofrecido por PEYA. Los presentes Términos y Condiciones junto con las Condiciones Particulares, los anexos que correspondan y las **Políticas**, constituyen todas las condiciones de contratación entre PEYA y el cliente (en adelante, el "**Cliente**" y junto con PEYA, las "**Partes**") y sustituyen cualquier comunicación anterior, verbal o escrita, entre las mismas.

PRIMERO: DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán las siguientes definiciones:

Acuerdo: se entenderá como "Acuerdo" el conjunto integral de las condiciones establecidas entre las Partes, incluyendo los Términos y Condiciones, las Condiciones Particulares, las Políticas, y cualquier otro documento o contratación que PEYA implemente durante la vigencia de la relación comercial, con el propósito de regular dicha relación.

Adeudos: montos facturados por PEYA, por los Servicios Contratados, y/o cualquier suma que el Cliente le adeude por cualquier concepto, incluyendo multas y/o recargos que puedan aplicar en virtud de la prestación del servicio.

Aplicación Móvil: la aplicación móvil denominada "PedidosYa" para cualquiera de las tecnologías disponibles.

Condiciones Particulares: condiciones especiales aplicables al Cliente por los Servicios Contratados y vigentes entre las Partes.

Equipos: dispositivos mediante los cuales se le transmitirán los pedidos al Cliente en caso que éste opte por el método de transmisión vía terminal POS.

Liquidación: Proceso de compensación de cuentas del Cliente con PEYA, mediante la cual esta última descuenta de los Adeudos los pagos totales recibidos que sean debidos al Cliente.

Material Trade: stickers, blade signs y/u otros elementos de marketing en el o los locales propiedad de PEYA, que permitan identificar al Cliente como partner de PEYA y usuario comercial del Portal.

Partner Portal: sitio online de autogestión donde el Cliente puede revisar y modificar el perfil de su/s local/es.

Pick-up: opción dada por PEYA a los Usuarios para que éstos puedan retirar el pedido directamente y sin intervención del Servicio de Logística del establecimiento del Cliente.

Políticas: cualesquiera políticas y lineamientos que de tiempo en tiempo emita PEYA.

Política de Reintegros y Cargos: la Política que define las condiciones bajo las cuales PEYA gestionará el proceso de reintegros y cargos por cancelación de pedidos, y el proceso de

compensaciones y devoluciones a Usuarios, de forma automática y de manera semanal. La misma se encuentra incluida como anexo a los presentes.

Portal: la Web y la Aplicación Móvil, como plataforma tecnológica en su conjunto.

Propiedad Intelectual: cualquier derecho protegido por las leyes aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a, derechos de autor, marcas comerciales, nombres comerciales, lemas, logotipos, patentes, secretos comerciales, diseños industriales, derechos sobre bases de datos, nombres de dominio, derechos de imagen, know-how, y cualquier otro derecho similar reconocido en cualquier jurisdicción desarrollado de manera independiente por cualquiera de las Partes. Esto incluye tanto los derechos registrados como los no registrados, así como cualquier solicitud o derecho pendiente de registro en relación con los mismos.

Servicios Complementarios: servicios adicionales que pudieran prestarse oportunamente por cualquiera de las Partes.

Servicios Contratados: los servicios que se especifican en estos Términos y Condiciones junto con los Servicios Complementarios contratados o que a futuro contrate el Cliente.

Servicio de Cobro de Pedidos en Efectivo: servicio de cobranza de los pedidos abonados en efectivo por los Usuarios en el Portal y abonados al Cliente mediante la Liquidación.

Servicio de Logística: servicio de recolección de pedidos provisto por PEYA, coordinada a través de las plataformas y herramientas tecnológicas de PEYA, para la recolección del pedido del establecimiento del Cliente para entregarlo en el lugar que indique Usuario por medio del Portal.

Servicio de Marketplace: plataforma tecnológica on-line, propiedad de PEYA, que ésta última pone a disposición del Cliente para que ofrezca sus productos a los Usuarios.

Servicio de Marketplace con Logística: Servicio de Marketplace junto con el Servicio de Logística.

Servicio de Pago Online: forma de pago online ofrecida por PEYA o un tercero, permitiendo al Usuario abonar los pedidos realizados al Cliente a través del Portal, con métodos de pago en línea, que incluirán, a modo de ejemplo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito y otros instrumentos electrónicos que PEYA a futuro admita.

Términos y Condiciones: las condiciones contenidas en este documento.

Usuarios: personas físicas o jurídicas que accedan al Portal para la adquisición de productos y servicios varios al Cliente.

Web: página de internet <https://www.pedidosya.com.ec/>

SEGUNDO: SERVICIOS

2.1. Servicios ofrecidos por PEYA

PEYA pone a disposición de sus clientes los servicios que se especifican a continuación, sin perjuicio de otros Servicios Complementarios que pudieran prestarse oportunamente.

En caso de ser contratados Servicios Complementarios, las condiciones deberán acordarse mutuamente entre las Partes. A tales Servicios Complementarios les serán aplicables de

manera supletoria los presentes Términos y Condiciones, en lo que no se regule de manera específica en los términos de los Servicios Complementarios.

2.1.1. Servicio de Marketplace

PEYA pone a disposición de sus clientes el **Servicio de Marketplace** a través de la **Web** y/o a través de la **Aplicación Móvil**, permitiendo a los Usuarios la colocación de pedidos ante el Cliente.

En el marco del Servicio de Marketplace, PEYA: (i) exhibirá los productos del Cliente a través del Portal conforme a estos Términos y Condiciones y demás condiciones que PEYA pueda establecer y comunique al Cliente oportunamente; y (ii) canalizará a través del Portal los pedidos realizados por los Usuarios y los transmitirá al Cliente por el método de transmisión de pedidos convenido entre las Partes conforme se detalla en la cláusula “*Servicio de transmisión de pedidos*” de los presentes Términos y Condiciones.

Se deja expresa constancia que PEYA no garantiza el acceso y/o uso continuado o ininterrumpido del Portal. El Portal puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o cualquier circunstancia ajena o propias de PEYA. En tales casos, se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad y/o incumplimiento a PEYA.

2.1.2. Servicio de Marketplace con Logística

En el caso de que el Cliente opte por contratar el Servicio de Marketplace con Logística provisto por PEYA, ésta se encargará de coordinar a través de sus plataformas tecnológicas la recolección del pedido del establecimiento del Cliente para entregarlo en el lugar que indique Usuario por medio del Portal. En caso que el Cliente no contrate el Servicio de Logística, éste será el responsable de la entrega y coordinación de la logística de entrega de los productos al Usuario.

PEYA se reserva el derecho de determinar un radio geográfico de entrega de los pedidos, el cual podrá ser modificado en caso que PEYA lo considere conveniente.

Adicionalmente, en el marco del Servicio de Logística, PEYA se reserva el derecho, por sí o a través de un tercero y previa notificación al Cliente, de realizar el **Cobro de Pedidos en Efectivo**, a su entera discreción.

2.1.3. Condiciones generales del Servicio de Marketplace y/o Servicio de Marketplace con Logística

Es obligación del Cliente: **i)** ofrecer los productos en el Portal a los precios acordados con PEYA y/o a precios no superiores a los ofrecidos en sus locales de venta al público y/o en otros puntos de venta, incluyendo, pero no limitado a otras plataformas digitales, iguales o similares al Portal; **ii)** suministrar oportunamente a PEYA o disponibilizar a través de alguno de los métodos que PEYA establezca, toda la información relevante para la ejecución del Acuerdo, especialmente la concerniente a los precios, descripción y características de los productos que el Cliente desee ofrecer a través del Portal; **iii)** comunicar a PEYA o actualizar mediante Partner Portal de manera directa, en caso de corresponder, cualquier modificación o actualización que pretenda efectuar respecto de la información de los productos ofrecidos a través del Portal, modificaciones de horarios de operación y/o dirección; **iv)** mantener stock suficiente de los productos que ofrezca a través del Portal; **v)** contar con productos en buen estado, aptos para la venta al público, que cumplan con la totalidad de los permisos, licencias y

autorizaciones exigidas por las autoridades de salud y cualquier otra entidad regulatoria relevante en el territorio correspondiente. Asimismo, garantizar que los productos comestibles sean inocuos, seguros y adecuados para su consumo, cumpliendo con todas las normativas aplicables en materia de calidad, etiquetado, almacenamiento, y seguridad alimentaria u otras regulaciones específicas que aseguren la protección de los consumidores y el cumplimiento de las leyes vigentes; **vi)** ofrecer productos de la misma calidad a los ofrecidos mediante otros canales de venta; **vii)** preparar por su propia cuenta y riesgo los productos, destinando el personal necesario, idóneo y debidamente acreditado bajo las leyes vigentes, para tales efectos; **viii)** entregar el pedido al repartidor o al Usuario (en caso de que se opte por la modalidad Pickup) en el tiempo indicado en la orden recibida por el Cliente, en empaques adecuados y sellados que aseguren la inocuidad de los productos transportados, junto con los accesorios necesarios que correspondan; **ix)** cumplir con los indicadores de desempeño que PEYA comunique oportunamente; **x)** obtener y mantener vigentes por su propia cuenta y riesgo, todos los permisos, licencias y/o autorizaciones que se requieran para comercializar los productos a los Usuarios a través del Portal, así como cumplir con las disposiciones de PEYA y/o la normativa vigente aplicable (correspondiente, entre otros, al almacenamiento, la elaboración, comercialización, conservación y seguridad de los productos); **xi)** no promocionar o de cualquier forma publicitar otras marcas que no sean las del Cliente mientras se procesen pedidos a través del Portal; **xii)** no enviar folletos publicitarios, revistas promocionales, o cualquier otro tipo de material gráfico no relacionado directamente con el pedido realizado por el Usuario en el empaque de los pedidos procesados mediante el Portal; **xiii)** evitar prácticas que desincentiven la utilización del Portal, debiendo abstenerse de realizar acciones que puedan perjudicar o denostar la marca o la calidad de los servicios ofrecidos por PEYA. Asimismo, se considerará un incumplimiento grave al Acuerdo la realización de prácticas fraudulentas o contrarias a la ley por parte del Cliente que, por su acción u omisión, culpa o negligencia provoquen un menoscabo económico y/o moral a PEYA.

PEYA gestionará los reclamos que se le presenten por los Usuarios en relación con los pedidos realizados a través del Portal. Sin perjuicio de ello, el Cliente se compromete a mantener un canal de comunicación con Usuarios en caso que éstos decidan contactarlo. El vínculo con el Usuario y/o el consumidor final no queda comprendido en el objeto de estos Términos y Condiciones, siendo responsabilidad del Cliente. El Cliente será el único responsable ante los Usuarios por la calidad, composición, estado, condiciones bromatológicas e higiénico sanitarias, de seguridad y presentación de los productos (salvo que éstos se vieran alterados durante la ejecución del Servicio de Logística), atendiendo oportunamente todos los reclamos presentados por los Usuarios, bien sean recibidos y gestionados directamente por PEYA o por el Cliente, debiendo el Cliente mantener a PEYA indemne y a salvo de cualquier reclamo o denuncia de cualquier naturaleza que pudiera derivarse directa o indirectamente de la calidad o cantidad de los productos ofrecidos por el Cliente. En el evento que los reclamos sean recibidos directamente por PEYA, el Cliente se compromete a colaborar en la atención y respuesta inmediata de los mismos, si es que PEYA o el Usuario así se lo requiere, como así también se compromete a indemnizarlos de manera directa o indirecta a través de PEYA, en aquellos casos donde el Usuario formalice un reclamo (por ejemplo: ante organismos o jueces competentes en materia de defensa del consumidor) y corresponda un resarcimiento.

2.1.4. Entrega e instalación de Material Trade:

El Cliente autoriza la eventual colocación de Material Trade, que será asignado de acuerdo a disponibilidad y criterio de PEYA. PEYA, o quien éste designe, y el Cliente, de común acuerdo, coordinarán para la colocación de dicho material. Asimismo, al momento de la terminación del Acuerdo por la causa que fuera, el Cliente deberá restituir a PEYA la totalidad del Material Trade que ésta le hubiera entregado, en un plazo de 10 (diez) días contados desde la efectiva finalización del vínculo. Las Partes deberán coordinar oportunamente el modo de devolución.

2.1.5. Servicio de PickUp:

En caso de que la opción de Pick-up se encuentre disponible para el Usuario, el Cliente pondrá a disposición de éste los productos del pedido para que sean recogidos al finalizar el tiempo de preparación del mismo. Será responsabilidad del Cliente asegurarse de que los productos del pedido sean entregados al Usuario correspondiente en tiempo y forma. PEYA no tendrá responsabilidad alguna en caso de que el pedido no sea recibido por el Usuario, ni en relación con cualquier disputa que pueda surgir entre el Usuario y el Cliente bajo esta modalidad de recogida.

2.1.6. Servicios de fidelización y/o beneficios a Usuarios y de mejora de posicionamiento dentro del Portal y otros Servicios Complementarios

PEYA podrá ofrecer al Cliente distintas acciones comerciales y/o programas de fidelización definidos, o que a futuro defina, con el fin de incrementar el volumen de ventas del Cliente a través del Portal (a modo ejemplificativo, éstos podrían llegar a ser: participación en campañas de marketing, entrega de cupones o créditos para redimir en el comercio del Cliente, acordar menús promocionales, entre otros). PEYA informará al Cliente los términos y condiciones que aplicarán a la contratación de estas acciones comerciales y/o programas de fidelización, y en cuanto al costo, el mismo podrá ser asumido por el Cliente, por PEYA o de manera conjunta, según acuerden las Partes oportunamente.

Del mismo modo, PEYA podrá ofrecer la prestación de distintos Servicios Complementarios que permitan mejorar el posicionamiento del Cliente dentro del Portal. PEYA informará al Cliente los términos y condiciones que aplicarán a la contratación de los mismos, los cuales deberán ser aceptados oportunamente por este último.

PEYA se reserva el derecho de admitir o no cualquier acción comercial que el Cliente desee realizar sobre los productos que comercializa a través del Portal.

2.1.7. Servicio de transmisión de pedidos

Los pedidos serán transmitidos por PEYA al Cliente mediante alguno de los medios disponibles. La contratación de alguno de los métodos de transmisión de pedidos es un requisito imprescindible para la prestación del Servicio de Marketplace y/o Servicio de Marketplace con Logística provisto por PEYA. Dichos medios podrán ser, o no, remunerados y, durante la vigencia del Acuerdo, el valor de los mismos podrá actualizarse de tiempo en tiempo. Dicha actualización será notificada al Cliente, quien en caso de no estar de acuerdo con la nueva remuneración, con anterioridad a la entrada en vigor de la misma, podrá terminar anticipadamente el Acuerdo, sin incurrir PEYA en responsabilidad alguna por dicha terminación.

En caso de que el Cliente opte por usar el método de transmisión vía terminal POS, éste reconoce y acepta que: (i) los Equipos son propiedad de PEYA y le son entregados en alquiler durante la vigencia del Servicio de Marketplace y/o Servicio de Marketplace con Logística; (ii) PEYA se reserva el derecho de cambiar los Equipos en cualquier momento, previa coordinación con el Cliente; (iii) el Cliente deberá poder indicar en todo momento la ubicación de los Equipos, en caso de que esto sea requerido por PEYA; (iv) finalizada la relación comercial, el Cliente deberá devolver los Equipos. En caso de no devolver los Equipos, el Cliente deberá pagar a PEYA la suma de US\$230, (Doscientos treinta dólares de los Estados Unidos de América con 00/100) (equivalente al valor de reposición del Equipo), quien se reserva el derecho de descontárselo de algún saldo pendiente que quede a favor del Cliente.

2.1.8. Acceso al Partner Portal:

Junto con el alta de los Servicios Contratados, el Cliente recibirá acceso al Partner Portal. En el mismo, podrá autogestionar funcionalidades tales como:

- a) Creación y modificación del menú.
- b) Creación de campañas de marketing y promociones.
- c) Adquirir publicidad dentro del Portal.
- d) Administrar horarios de apertura y cierre de su/s local/es.
- e) Obtener reportes de ventas, operaciones y conversión de usuarios.
- f) Revisar y descargar los estados de cuenta semanales de ventas generadas a través del Portal.
- g) Acceder a comentarios de usuarios, respecto de su servicio y productos .

El Cliente recibirá un único acceso, denominado “admin owner” el cual permitirá autogestionar su perfil. Asimismo, a través de este acceso podrá crear otros usuarios con distintos niveles de permiso, de acuerdo a las necesidades que tenga para poder gestionar su/s local/es dentro del Portal. El Cliente será el único responsable por mantener su contraseña de manera confidencial, de los accesos que otorgue para operar dentro del Partner Portal y por todas las gestiones que se realicen en y desde su cuenta, deslindando a PEYA de responsabilidad frente a cualquier mal uso que se le dé al mismo.

2.1.9. Servicio de Pago Online y Cobro de Pedidos en Efectivo

Con la contratación del Servicio de Marketplace y/o Servicio de Marketplace con Logística, el Cliente se adhiere al **Servicio de Pago Online**.

Asimismo, el Cliente autoriza a que PEYA pueda realizar, por sí o a través de un tercero, el Servicio de Cobro de Pedidos en Efectivo.

PEYA recibirá del adquirente de los medios de pago que tenga habilitados, las sumas generadas por las transacciones en el Portal bajo la modalidad de Servicio de Pago Online, así como las sumas generadas por las transacciones en el Portal bajo la modalidad de pago en efectivo, que sean recolectadas mediante el Servicio de Cobro de Pedidos en Efectivo, y (i) realizará la Liquidación que corresponda y (ii) transferirá al Cliente la diferencia. A tal efecto, el Cliente da su expresa conformidad para que antes de que se realice la transferencia final en su favor, se practique la Liquidación. El Cliente entiende y acepta que, hasta que la obligación de transferir los recursos sea exigible, PEYA podrá mantener los fondos depositados en cuentas bancarias corrientes o de inversión.

El Cliente comprende y acepta que la responsabilidad de PEYA, en el marco del Servicio de Pago Online y/o en el Servicio de Cobro de Pedidos en Efectivo, en caso de corresponder, se limita a instar las gestiones administrativas correspondientes para realizar las transferencias que correspondan al Cliente, no siendo PEYA responsable por cualquier falta de disponibilidad transitoria o permanente del adquirente, redes o prestador de servicios de pagos en línea (o de la entidad financiera autorizada a servir a éstos), ni demora o atraso en los procesos requeridos para dichas transferencias.

2.2. Servicios Contratados

Al momento de la contratación del servicio, se detallarán en las Condiciones Particulares los servicios contratados por el Cliente aplicables a los Servicios Contratados.

TERCERO: PRECIO

3.1. Precio de los Servicios Contratados

Como contraprestación por los Servicios Contratados, el Cliente se obliga a abonar a PEYA los precios más los impuestos correspondientes, indicados en la Condiciones Particulares y/o en los Términos y Condiciones que regulen los mismos.

Los precios que deberá abonar el Cliente correspondientes a los Servicios Contratados, podrán ser actualizados por PEYA de tanto en tanto. A tal efecto, PEYA notificará dicha actualización al Cliente, con una anticipación de al menos 15 (quince) días naturales previos a su entrada en vigor, quien, en caso de no estar de acuerdo con la actualización, con anterioridad a la entrada en vigencia de la misma, podrá manifestar su disconformidad, y terminar anticipadamente la prestación del servicio mediante simple aviso, sin incurrir PEYA en responsabilidad alguna por dicha terminación. De no pronunciarse en el plazo previsto, se entenderá que la actualización fue aceptada. Asimismo, si las Partes deciden actualizar el precio de mutuo acuerdo, estas modificaciones deberán acordarse mediante un documento escrito.

Se deja establecido que, en el marco del Servicio de Marketplace o del Servicio de Marketplace con Logística, y como consecuencia del alta del nuevo comercio en el Portal, el Cliente deberá abonar por única vez, a los fines de la carga, instalación y configuración remota del software para operar, un importe que figurará bajo el concepto “*Set Up Fee*”.

CUARTO: FACTURACIÓN. FORMA DE PAGO. LIQUIDACIÓN

4.1. Facturación y Forma de pago de PEYA. PEYA emitirá al Cliente una factura semanal por los Servicios Contratados, salvo que las Partes acuerden expresamente lo contrario.

PEYA cobrará los Adeudos con los créditos del Cliente, generados por transacciones realizadas a través del Portal, en el marco del Servicio de Pago Online y el Servicio de Cobro de Pedidos en Efectivo.

Los Adeudos que no sean cancelados con dichos créditos, porque los créditos generados por el Servicio de Pago Online y/o Cobro de Pedidos en Efectivo no lleguen a cubrir los Adeudos deberán ser cancelados por el Cliente dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la fecha de emisión de la correspondiente factura.

Asimismo, el Cliente acepta que cuenta con un plazo máximo de veinticinco (25) días calendario desde comunicadas cada una de las liquidaciones para presentar comentarios u observaciones a las mismas; pasado dicho plazo se entenderá que la liquidación ha sido aceptada y cualquier inexactitud u error queda condonada, sin opción a reclamo posterior a PEYA. A su vez, dentro de dicho plazo, el Cliente deberá emitir los comprobantes de pago que correspondan.

Las fechas de liquidación de las ventas realizadas en el Portal serán comunicadas mediante correo electrónico y/o Partner Portal u otro medio de comunicación que PEYA cuente en el futuro y podrán ser modificadas de tanto en tanto, previa notificación.

El Cliente acepta que si el mismo no cancela alguna factura a su vencimiento, PEYA quedará facultada a realizar, a su sólo criterio, alguna o algunas de las acciones que se detallan a continuación: i) para aquellos Clientes que tengan la opción de cobro en “efectivo”, deshabilitar esta opción, hasta tanto no sean cancelados dichos Adeudos; y/o ii) realizar la suspensión total o parcial de la ejecución de los Servicios Contratados; y/o iii) resolver en forma automática y de pleno derecho, el vínculo jurídico que las une en virtud del Acuerdo, sin incurrir en

responsabilidades, indemnizaciones y/o penalizaciones por dicha resolución, y pudiendo en tal caso además demandar los daños y perjuicios causados; y/o **iv**) comunicar la deuda del Cliente ante registros de deudores sin responsabilidad alguna de ésta; y/o **v**) aplicar un interés moratorio máximo permitido por la regulación vigente a la fecha de mora.

PEYA podrá compensar y/o descontar de cualquier suma que deba consignar o transferir al Cliente, los montos que el Cliente le adeude por cualquier concepto (incluso deudas anteriores por servicios prestados por PEYA al Cliente de forma previa a la suscripción del presente servicio mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones), siempre y cuando la obligación sea exigible al momento de la compensación. Asimismo, PEYA podrá retener y descontar de los montos a transferir los impuestos que sean aplicables.

El Cliente declara y garantiza que toda la información y datos fiscales y de facturación que suministre o deba suministrar a PEYA, serán veraces, y se compromete a actualizar los mismos cuando se produzca algún cambio. El Cliente declara y garantiza que PEYA no será responsable por la información y datos suministrados por el Cliente, quien se compromete a mantener indemne a PEYA por cualquier reclamación extrajudicial o judicial derivada del incumplimiento a la presente. El Cliente reconoce que PEYA no será responsable por cualquier retención mal realizada como consecuencia de la inobservancia al compromiso aquí asumido, y que una vez ingresadas las retenciones al fisco no es posible recuperar dichos pagos.

QUINTO: CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

Las Partes se obligan a no revelar a terceros ninguna información comercial o de cualquier otro tipo acerca de PEYA o del Cliente, a la que tengan acceso en virtud de la prestación de los servicios que se regulan en este Acuerdo, obligándose a mantener la confidencialidad de la misma, incluso por el plazo de 5 años después de finalizada la relación comercial, cualquiera fuera la forma de terminación. Las Partes podrán únicamente revelar información cuando la otra Parte lo autorice especialmente a estos efectos o por resolución de autoridad competente.

Para el cumplimiento de los Servicios Contratados, y en caso de aplicar, los Servicios Complementarios, PEYA compartirá con el Cliente cierta información de PEYA y de los Usuarios necesaria para que el Cliente cumpla con sus obligaciones frente a éstos. El Cliente reconoce y acepta que no podrá utilizar, reproducir, almacenar, enajenar, transferir, contactar directamente al Usuario, compartir ni de ninguna otra forma disponer, de forma total o parcial, dicha información, así sea con personal propio o cualquier persona física o jurídica ajena al Cliente que no esté directamente involucrada con el cumplimiento de sus obligaciones frente al Usuario. El incumplimiento de lo previsto en este apartado por parte del Cliente se considerará un incumplimiento grave, dando lugar a que PEYA: (i) suspenda la ejecución de los Servicios Contratados y/o Servicios Complementarios; y/o ii) aplique al Cliente una multa de hasta USD 5,000 (cinco mil dólares estadounidenses) que podrá ser descontada directamente de los saldos pendientes de cobro por el Cliente, y/o (iii) dé por finalizada la relación contractual por exclusiva culpa del Cliente, de pleno derecho, y sin necesidad de intimación previa al Cliente para que subsane dicha situación. Todo ello, sin perjuicio de efectuar las denuncias penales que correspondan por la sustracción de las bases de datos de PEYA y el posterior reclamo de daños y perjuicios que corresponda, y en caso de reclamos por parte de los Usuarios por el uso no autorizado de los datos personales, el Cliente deberá mantener indemne a PEYA ante cualquier tipo de reclamo o sanción por parte de los usuarios o el organismo regulador que apliquen.

Sin perjuicio de lo dicho anteriormente, PEYA podrá utilizar toda la información que sea producida por su Portal sobre los productos, ventas y demás transacciones realizadas en la

aplicación con el fin de comercialización a terceros, para lo cual el Cliente otorga su consentimiento expreso, libre y voluntario.

SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente declara y garantiza que:

a) su Propiedad Intelectual es válida y ejecutable, y que tiene en su posesión, ya sea por titularidad o licencia, o por la capacidad de conceder una licencia o sublicencia, los derechos legítimos y suficientes de las mismas para otorgar las presentes licencias a PEYA. En caso de tratarse el Cliente de una franquicia, éste declara y garantiza contar con la autorización del franquiciante a fin de que la Propiedad Intelectual de titularidad de éste sea exhibida en el Portal, y se compromete a informar a PEYA de manera inmediata y fehaciente en caso de que tal autorización sea revocada.

b) el Cliente garantiza ser titular de los derechos de propiedad intelectual sobre el material multimedia entregado a PEYA, y que tal uso no se encuentra limitado, restringido, comprometido, ni cedido a persona natural y/o jurídica alguna, respondiendo el Cliente por cualquier infracción de propiedad intelectual ante terceros, e indemnizando cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir PEYA por incumplimiento de lo anterior.

c) no tiene conocimiento de terceros que infrinjan su Propiedad Intelectual;

d) cualquiera de los actos que pueda realizar PEYA en virtud del Acuerdo no infringirá derechos de terceros;

e) no celebrará ningún contrato ni acuerdo comercial que pueda restringir los derechos de PEYA en virtud del Acuerdo;

f) asumirá el mantenimiento de su Propiedad Intelectual y continuará ejerciendo y protegiendo sus derechos de propiedad intelectual. El Cliente será responsable, a su costo, de la presentación, el procesamiento y el mantenimiento de la Propiedad Intelectual. A estos efectos, el Cliente se compromete a mantener vigente la Propiedad Intelectual y renovar tales registros a sus respectivos vencimientos, en caso contrario deberá informar inmediatamente a PEYA para suspender la utilización de la Propiedad Intelectual en el Portal y demás medios. En caso que dicha suspensión de uso de la Propiedad Intelectual del Cliente conlleve un costo para PEYA, este costo deberá ser asumido por el Cliente.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Cliente, declarando contar con derecho suficiente para ello, otorga a PEYA una licencia y un derecho sublicenciable, no exclusivo y no sujeto a regalías, sin limitación de territorio, de uso gratuito de toda su Propiedad Intelectual (incluyendo pero no limitado a su/s marca/s, logo/s, nombre/s comercial/es, derechos de autor, derechos comerciales, know how, material multimedia, etc.) en el Portal y en medios de comunicación, redes sociales, sitios web institucionales, presentaciones institucionales, internet, etc. de PEYA.

Adicionalmente, el Cliente otorga a PEYA una licencia gratuita, no exclusiva, sublicenciable y sujeta a la vigencia del presente Acuerdo, para utilizar, enajenar, adaptar, transformar, hacer derivados, publicar, distribuir, difundir, transmitir, reproducir, divulgar y exhibir material multimedia del Cliente en el Portal, así como en cualquier soporte y medio, a los fines de publicitar y/o promocionar la marca "PEDIDOSYA", con cualquier otro fin comercial o publicitario, tanto de manera interna como externa, o para cualquier efecto que PEYA considere necesario para la mejor prestación del servicio objeto del presente Acuerdo, sin limitarse a la posibilidad de utilizar, reproducir o publicar de forma individual y/o conjunta con otras imágenes, tanto en medios gráficos, redes sociales (incluyendo pero sin limitarse a Instagram, Twitter, Facebook, TikTok y cualquier otra red social), internet, y cualquier otro medio que PEYA considere conveniente utilizando la Propiedad Intelectual del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que PEYA podrá decidir unilateralmente si utiliza o no el material multimedia a los fines

antes previstos, dependiendo de si el mismo cumple o no con los requisitos de PEYA en tal sentido.

En el supuesto de que exista sospecha fundada o detectar fehacientemente que el Cliente no cuenta con los derechos legítimos de la Propiedad Intelectual o que alguna o cualquiera de las declaraciones realizadas por el Cliente mediante los presentes Términos y Condiciones y/o los documentos relacionados a este no son verdaderos, reales o precisos, PEYA podrá, de forma indistinta y a su sólo arbitrio, sin perjuicio de demás acciones que correspondan: (i) suspender los Servicios Contratados hasta tanto se regularice la situación; o (ii) rescindir el suministro de los Servicios Contratados, sin necesidad de preaviso alguno y sin que ello genere en favor del Cliente derecho a compensación o indemnización alguna.

En ningún caso PEYA será responsable del uso de la Propiedad Intelectual del Cliente o de ninguna pérdida, reclamación, daño o responsabilidad de cualquier tipo, que pueda surgir en relación con o como resultado de la infracción del uso por parte de PEYA de los derechos de Propiedad Intelectual licenciados por el Cliente.

El Cliente reconoce la titularidad de la propiedad intelectual sobre el Portal y las marcas "PEDIDOSYA" en cabeza de PEYA y/o de la/s sociedad/es jurídica/s vinculada/s a PEYA según corresponda, no adquiriendo el Cliente derecho de propiedad alguno o licencia de uso, ni de forma expresa ni implícita, sobre el Portal, las marcas "PEDIDOSYA" así como cualquier otra marca o propiedad intelectual titularidad de PEYA y/o titularidad de la/s sociedad/es jurídica/s vinculada/s a PEYA, estén registradas o no, y/o todo contenido, descarga o servicio que esté disponible a través del Portal. PEYA y la/s sociedad/es jurídica/s vinculada/s a PEYA se reservan todos los derechos de propiedad intelectual propios de los Servicios Contratados y el Portal.

El Cliente se abstendrá de cuestionar, atacar, turbar o usar de cualquier modo (directa o indirectamente, por sí o por terceros), y se obligan a no invocar acciones, derechos, títulos o interés alguno con relación a las marcas de titularidad de PEYA y/o de la/s sociedad/es jurídica/s vinculada/s a PEYA, logotipos e isotipos, con excepción al derecho de utilizarlos taxativamente de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. Se encuentra prohibido cualquier uso contrario a lo dispuesto en el Acuerdo, así como está prohibida la reproducción, modificación, distribución, transmisión, ingeniería inversa, réplica del Portal y de las marcas, así como de toda la demás propiedad intelectual, titularidad de PEYA y/o de la/s sociedad/es jurídica/s vinculada/s a PEYA.

En caso de que PEYA acuerde con el Cliente la realización de una sesión fotográfica de los productos que ofrezca el Cliente en el Portal, las fotos serán tomadas por PEYA. La propiedad de las fotos corresponderá exclusivamente a PEYA, quien podrá exhibirlas en el Portal, en catálogos, así como en otros medios impresos o electrónicos, internos y/o externos. En ningún caso, el Cliente recibirá una contraprestación por la toma de fotografías, ni podrá disponer ni utilizar las mismas.

El Cliente mantendrá indemne e indemnizará a PEYA, así como a las personas naturales y jurídicas vinculadas a PEYA, en caso de un reclamo o cualquier daño derivado de la inexactitud o falsedad de las declaraciones realizadas por el Cliente en la presente cláusula, así como del incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Cliente.

En caso que PEYA reciba un reclamo de terceros por infracción a sus derechos de propiedad intelectual, en razón del uso de la Propiedad Intelectual del Cliente, PEYA se reserva el derecho de adoptar todas las medidas que entienda pertinentes, lo que podrá incluir su remoción del Portal.

SÉPTIMO: ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Ni PEYA, ni ninguna Empresa Subsidiaria o Afiliada de PEYA, ni ninguno de sus respectivos directores, funcionarios, agentes, accionistas o empleados que actúen en nombre de PEYA o de cualquier empresa afiliada o subsidiaria de PEYA, han tomado o tomarán medida alguna que infrinja las leyes y reglamentos antisoborno y anticorrupción aplicables, incluidos, entre otros, la Ley de Estados Unidos sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero, (según sus modificaciones), la Ley de Reino Unido sobre el Soborno (según sus modificaciones) y el Código Penal alemán (según sus modificaciones) y la regulación ecuatoriana aplicable en esta materia (en adelante, las "Normas de Anticorrupción y/o Antisoborno").

El Cliente acepta cumplir íntegramente y en todo momento con todas las Normas de Anticorrupción y/o Antisoborno, y obliga así también a que sus afiliadas, directivos, empleados, agentes, subcontratistas, asesores y/o representantes no hayan llevado ni lleven a cabo ni ofrezcan ningún tipo de préstamos, pagos, obsequios, donaciones o cualquier tipo de bien que tenga o haya tenido como propósito realizar un soborno, extorsión o algún otro propósito ilegal para la obtención o retención de algún negocio y/o influenciar una decisión o acción relacionada con la presente relación comercial o con la adquisición, arrendamiento, contratación o uso de productos o servicios en virtud de la relación comercial o cualquier negocio del que las Partes sean partícipes, ya sea de manera directa o indirecta, en beneficio de: a) un Funcionario Público entendiéndose a éste de manera amplia tal como lo entienden las Normas de Anticorrupción y/o Antisoborno, b) cualquier familiar sin importar grado de parentesco, de un Funcionario Público, c) cualquier oficial, directivo, empleado, o representante de las Partes, d) un cliente presente o futuro de las Partes o cualquier afiliada de las mismas, d) cualquier otra persona y/o empresa. PEYA tendrá derecho, a su sola voluntad, sin necesidad de preaviso ni interpelación de ningún tipo y sin responsabilidad alguna, a rescindir el Acuerdo con efecto inmediato en caso de que concluya, que el Cliente o cualquiera de sus representantes o empresas afiliadas ha cometido una violación de las Normas de Anticorrupción y/o Antisoborno aplicables.

OCTAVO: CUMPLIMIENTO CON SANCIONES INTERNACIONALES

- (1) El Cliente confirma que:
 - (a) no está sujeto a ninguna medida de sanciones ni es propiedad o está controlado por una persona o entidad que esté sujeta a sanciones o negación de exportaciones administradas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, el Departamento de Estado de los Estados Unidos, el Departamento de Comercio de los Estados Unidos, Oficina de Industria y Seguridad, o cualquier sanción impuesta por la Unión Europea (incluida la Regulación del Consejo (CE) nro 194/2008), el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, el Tesoro de Su Majestad del Reino Unido, o la Oficina Federal Alemana de Economía y Control de Exportaciones, o cualquier otra Autoridad Gubernamental relevante (conjuntamente, las "Normas sobre Sanciones").
 - (b) ni él, ni ninguna Empresa Subsidiaria o Afiliada, ni ningún propietario o inversionista actual que posea una participación del 5% o más, director o funcionario actual ha sido investigado o está siendo investigado o está sujeto a una investigación pendiente o, según el conocimiento de el Cliente, amenazado de investigación en relación con cualquier Norma sobre Sanciones por parte de cualquier aplicación de la ley, Autoridad Gubernamental o reguladora o cualquier cliente o proveedor, o ha admitido o ha sido determinado por un tribunal en cualquier jurisdicción que ha participado en

cualquier violación de las Normas sobre Sanciones o ha sido excluido de licitar para cualquier contrato o negocio, y, para el conocimiento del Cliente, no hay circunstancias que puedan dar lugar a dicha investigación, admisión, hallazgo o inhabilitación.

- (c) no subcontrata ni delegará la prestación de ninguno de los servicios o productos que proporciona a PEYA a contrapartes que sean directa o indirectamente objeto de cualquiera de las Normas sobre Sanciones o que estén sujetas a ellas. El término contrapartes incluye a la persona jurídica y a las personas físicas que poseen o tienen el control de esa entidad jurídica, con la propiedad y/o el control de acuerdo con las Normas sobre Sanciones correspondientes y las directrices pertinentes.
 - (d) cumplirá con todas las leyes y regulaciones aplicables en materia de control de exportaciones y sanciones en su ejecución del presente Acuerdo, y se asegurará de que ningún producto, dato técnico, servicio, pago u otro entregable proporcionado en virtud de este Acuerdo: (i) se proporcione, compre, enrute o utilice para el beneficio directo de cualquier parte directa o indirectamente objetivo o sujeto a cualquier Norma sobre Sanciones; (ii) se proporcione, compre, enrute o utilice en beneficio directo de cualquier región sujeta a sanciones globales (actualmente incluidas regiones restringidas de Ucrania (Crimea, Donetsk, Jersón, Luhansk, Zaporiyia), Cuba, Irán, Siria o Corea del Norte); o (iii) se utilice para cualquier propósito prohibido por las leyes y regulaciones aplicables en materia de control de exportaciones y sanciones, incluidos, entre otros, la proliferación de armas nucleares, químicas o biológicas, los abusos de los derechos humanos, la corrupción o las actividades militares que involucren a países sujetos a embargos de armas de la ONU.
- (2) PEYA tendrá pleno derecho, a su entera discreción y sin necesidad de notificación previa o interpelación de ningún tipo, de suspender o terminar anticipadamente este Acuerdo en su totalidad, en caso de que PEYA determine que el Cliente es directa o indirectamente objeto de las Normas sobre Sanciones o esté sujeta a ellas o que de otro modo infrinja el párrafo (1) anterior.

NOVENO: RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

9.1. Responsabilidad

PEYA en ningún caso asume responsabilidad alguna, tanto frente a los Usuarios como frente al Cliente o cualquier tercero, incluyendo entidades u organismos públicos, y en consecuencia el Cliente mantendrá indemne y a salvo a PEYA, por:

- a) la información sobre los productos del Cliente que aparecerá en el Portal. PEYA se limitará a exhibir la misma conforme a lo indicado por el Cliente;
- b) la calidad de los productos ofrecidos por el Cliente a través del Portal, los que deberán cumplir los requisitos de calidad, cantidad y tiempo de entrega indicados en el pedido recibido por el Cliente para el caso del Servicio de Marketplace con Logística y/o Pickup;
- c) reemplazos de productos indicados en el pedido que no cumplan con las condiciones de calidad (ejemplo, fecha de vencimiento);
- d) atrasos y/o demoras en la entrega efectiva de los productos al repartidor, de forma que el Servicio de Marketplace con Logística no pueda ser debidamente prestado en tiempo y forma;

- e) la diferencia de precio que pudiera existir entre lo publicado en el Portal y lo efectivamente facturado por el Cliente al Usuario;
- f) la garantía que aplique a los productos que ofrece el Cliente, si corresponde;
- g) devoluciones que pudieran realizar los Usuarios de los productos del Cliente adquiridos a través del Portal por razones imputables al Cliente de conformidad a lo que se establece en estos Términos y Condiciones; en cuyo caso, PEYA se limitará a acercarse al Usuario y al Cliente, no asumiendo costo o responsabilidad alguna;
- h) los daños y perjuicios que pudiera sufrir el Cliente por los comentarios que los Usuarios realizaren en el Portal respecto al servicio prestado por el Cliente;
- i) uso de nombre comercial y marcas por parte del Cliente;
- j) falta de permisos, licencias o habilitaciones que se requieran para que el Cliente pueda ofrecer, comercializar y promover sus productos tanto en su comercio como a través de una plataforma online;
- k) cualquier reclamo al que, bajo la legislación de protección al consumidor y la legislación civil y mercantil, tenga derecho el Usuario, que se encuentre relacionado con la calidad o cantidad de los productos ofrecidos por el Cliente, así como por publicidad, precios y otros;
- l) supuestos de fuerza mayor o caso fortuito.

9.2. Indemnidad

El Cliente se compromete a indemnizar y mantener indemne a PEYA respecto de cualquier daño de índole civil, comercial, laboral, administrativa y/o penal y cualquier demanda, acción, reclamo judicial, extrajudicial o de cualquier naturaleza asociadas a las mismas, proveniente de los Usuarios, empleados y colaboradores, así como de terceros en general, que estén relacionados de cualquier forma con el Cliente o por quien el Cliente deba legal, contractual y/o extracontractualmente responder (incluyendo sin limitación, por los eventuales costos y costas, honorarios y gastos razonables en que efectivamente se incurra de asesoramiento legal y de otros agentes y asesores que se designen al efecto).

Por su parte, PEYA se compromete a indemnizar y mantener indemne al Cliente respecto de cualquier daño de índole civil, comercial, laboral, administrativa y/o penal derivado de un incumplimiento al Servicio de Logística por parte de PEYA, y cualquier demanda, acción, reclamo judicial, extrajudicial o de cualquier naturaleza asociada a tal incumplimiento, que provenga de los empleados, así como de terceros en general que estén relacionados de cualquier forma con PEYA o por quien ésta deba legal, contractual y/o extracontractualmente responder (incluyendo sin limitación, por los eventuales costos y costas, honorarios y gastos razonables en que efectivamente se incurra, de asesoramiento legal y de otros agentes y asesores que se designen al efecto). En el presente supuesto, y para que PEYA otorgue la mencionada indemnidad, el Cliente deberá: (i) notificar a PEYA dicho incidente, vía correo electrónico, dentro del plazo perentorio e improrrogable de 30 (treinta) días naturales de recibido el reclamo de terceros; (ii) a solicitud de PEYA, aportar toda la documentación que respalda dicho incidente; y (iii) colaborar con PEYA con todo aquello que sea necesario.

DÉCIMO: PLAZO

El plazo se regirá de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares para cada servicio contratado o ítem regulado en el mismo. En caso de que no se indique un plazo, se considerará que el Acuerdo es por plazo indeterminado. En caso de plazo determinado, el servicio se renovará automáticamente a su vencimiento por períodos de igual duración, sin perjuicio de lo estipulado en el apartado *Terminación Unilateral* de los presentes Términos y Condiciones.

DÉCIMO PRIMERO: INCUMPLIMIENTO Y TERMINACIÓN

11.1. Mora automática

La mora operará de forma automática y de pleno derecho, sin necesidad de protesto, interpelación ni gestión alguna, por el solo vencimiento de los plazos o por la realización u omisión de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer o no hacer algo contrario a lo estipulado. En ese caso, PEYA tendrá derecho a aplicar la máxima tasa moratoria permitida por la regulación ecuatoriana sobre cualquier Adeudo del Cliente.

11.2. Suspensión en la ejecución de los servicios

En caso de incumplimiento por parte del Cliente a alguna de sus obligaciones (incluyendo sin limitación, el mantenimiento de saldos impagos, fraude, comportamientos inadecuados en el uso de la plataforma, irregularidades en la cuenta, entre otros), PEYA estará facultada, a su solo arbitrio, a suspender total o parcialmente la ejecución de los Servicios Contratados, hasta que la situación sea regularizada, mediante simple notificación al Cliente.

11.3. Terminación

Asimismo, en caso de incumplimiento de una parte de cualquiera de las obligaciones asumidas en virtud del presente, la parte cumplidora podrá terminar anticipadamente el Acuerdo, si subsistiera el incumplimiento luego de 10 días naturales desde que la parte cumplidora hubiere intimado por medio fehaciente a subsanarlo. En dicho caso, cualquier vínculo entre las Partes se resolverá de pleno derecho al vencimiento del plazo indicado, salvo que se opte por volver a exigir el cumplimiento, lo cual quedará a entera discreción de la parte cumplidora. En caso de que la parte incumplidora vuelva a incurrir en el incumplimiento de una obligación previamente observada por parte de la parte cumplidora, ésta quedará facultada para resolver en forma automática y de pleno derecho, el vínculo jurídico que las une en virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, sin incurrir en responsabilidades, indemnizaciones y/o penalizaciones por dicha rescisión, y pudiendo en tal caso además demandar los daños y perjuicios causados.

Se deja establecido que, en caso de fraude por parte del Cliente, PEYA quedará facultada automáticamente a suspender la prestación del servicio, sin necesidad de preaviso alguno y sin que ello genere en favor del Cliente derecho a compensación o indemnización alguna.

La presente disposición no aplica a aquellas causales de incumplimiento que se encuentren específicamente reguladas en los presentes Términos y Condiciones.

La terminación del Acuerdo no afectará de ninguna manera la facultad de PEYA para iniciar y perseguir cualquier acción legal que le asista para obtener el pago de los Adeudos que existan en virtud del presente.

11.4. Terminación unilateral

Cualquiera de las Partes podrá terminar unilateralmente el Acuerdo, en cualquier momento, comunicando su intención a la otra Parte con al menos 15 (quince) días naturales de antelación a la fecha deseada de terminación, sin que por esta terminación se genere indemnización alguna a favor de la otra Parte. Esta terminación no liberará a la parte incumplidora de las obligaciones asumidas con anterioridad a la fecha efectiva de la terminación, las cuales deberán ser cumplidas en su totalidad.

DÉCIMO SEGUNDO: NATURALEZA DE LA RELACIÓN

La relación emergente de este Acuerdo es estrictamente comercial y las Partes reconocen expresamente que la vinculación entre éstas es independiente, y que no existe ningún tipo de relación diferente a la comercial que las vincula. Cada una de las Partes es exclusivamente responsable de las obligaciones propias de su actividad o giro, incluyendo, sin que implique limitación, las tributarias, laborales, provisionales, administrativas, comerciales, etc. El presente vínculo contractual no crea entre las Partes y/o con sus subcontratistas y/o subsidiarias una relación de subordinación de especie alguna y/o de empleado y patrón o viceversa, asociación, agencia, empresa conjunta, conjunto económico o de similar naturaleza. Cada una de las Partes es exclusivamente responsable de las obligaciones propias de su actividad o giro, incluyendo, sin que implique limitación, las tributarias, laborales, provisionales, administrativas, comerciales, etc.

PEYA declara que el personal afectado a la prestación del Servicio de Marketplace con Logística podrá ser propio y/o tercerizado. En aquellos casos que el Servicio de Marketplace con Logística sea prestado por terceros, PEYA requerirá de sus proveedores el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables (impositivas, de seguridad e higiene, normas de tránsito y cualquier otra norma que corresponda).

DÉCIMO TERCERO: MODIFICACIONES AL ACUERDO

El Acuerdo podrá ser modificado por PEYA. En cualquier caso, PEYA notificará al Cliente, cada cambio que se realice 15 días naturales previos a su entrada en vigor y el Cliente tendrá ése plazo para manifestar su disconformidad con la modificación y rescindir el Acuerdo mediante simple aviso.

De no pronunciarse en el plazo previsto, se entenderán que los cambios fueron aceptados por el Cliente, no siendo necesario que las Partes realicen un acuerdo separado dejando constancia de los mismos.

Asimismo, si ambas Partes deciden modificar las condiciones del Acuerdo, éstas modificaciones deberán acordarse por escrito.

DÉCIMO CUARTO: INACCIÓN

La falta de ejercicio en alguna oportunidad de cualquiera de los derechos emergentes de los presentes Términos y Condiciones o al Acuerdo no será interpretada como una renuncia a ejercerlos, ni precluirá la posibilidad de ejercerlos en cualquier oportunidad ulterior.

DÉCIMO QUINTO: CESIÓN DE CRÉDITOS Y CESIÓN DE ACUERDO

El Cliente acepta y autoriza de forma expresa que PEYA podrá ceder los créditos a cobrar del Cliente, sin que para ello sea necesaria notificación ni aprobación previa del Cliente pues su aprobación consta de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones..

PEYA podrá ceder la prestación del servicio, sus derechos u obligaciones o su posición contractual a un tercero, en cualquier momento, mediante acto que deberá ser posteriormente notifica al Cliente. El Cliente manifiesta en este acto su aceptación a cualquier cesión que PEYA realice y que le sea notificada una vez realizado,, quedando la cesión perfeccionada con dicha notificación.

DÉCIMO SEXTO: NULIDAD PARCIAL

Si cualquier disposición del Acuerdo es calificada como inválida, ilegal, inaplicable o inejecutable por un tribunal competente, las demás disposiciones del Acuerdo permanecerán vigentes y válidas, y serán aplicables con todos los efectos previstos por las leyes que sean aplicables.

DÉCIMO SÉPTIMO: IMPUESTOS

Cada parte tributará y responderá en relación con los impuestos que le correspondan de conformidad a los derechos y obligaciones que respectivamente quedan establecidos en la presente.

DÉCIMO OCTAVO: LEY APLICABLE Y ARBITRAJE

Este Acuerdo será regido e interpretado de acuerdo a las leyes de la República del Ecuador.

Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación que no pueda resolverse directamente y de manera amigable, resultante, relacionada o derivada de este Acuerdo o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, incluso las del convenio arbitral, serán resueltas mediante arbitraje de derecho, y se someterá al procedimiento arbitral en el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Así mismo, las partes están de acuerdo que el arbitraje sea conducido bajo lo dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, el Reglamento del Centro mencionado y las siguientes reglas:

El Tribunal Arbitral estará conformado por un (1) solo árbitro si la cuantía de la demanda arbitral no supera los cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América y estará conformado por tres (3) árbitros si la cuantía supera este monto.

El árbitro único será elegido de mutuo acuerdo de la Lista o de fuera de la Lista del mencionado Centro. De no existir acuerdo al primer intento, el árbitro será seleccionado por sorteo realizado por dicho Centro. En caso de que se trate de un Tribunal Arbitral conformado por tres árbitros, cada parte nombrará a su árbitro y el Presidente del Tribunal será nombrado de mutuo acuerdo por los otros dos árbitros. De no existir acuerdo al primer intento, el Presidente del Tribunal será seleccionado por sorteo realizado por dicho Centro.

Las Partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expida Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral. La Parte que presentare una acción de nulidad cuyo resultado fuere negativo o denegatorio deberá cancelar a la otra Parte, a más de todas las obligaciones pendientes y resueltas por el Tribunal Arbitral, una indemnización equivalente a la máxima tasa de interés convencional que hubieren generado la suma de todas las mencionadas obligaciones, desde la fecha de expedición del laudo impugnado hasta la fecha de pago efectivo.

Para la ejecución de las medidas cautelares el tribunal arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales, administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.

El tribunal arbitral fallará en Derecho.

El proceso será confidencial.

Las Partes acuerdan expresamente que la presente cláusula abarca todo reclamo de naturaleza contractual y extracontractual. No será necesario ratificar en otro convenio o compromiso arbitral su voluntad de someter a arbitraje las mencionadas disputas.

Al emitir su decisión, el tribunal arbitral designará una parte vencedora y una parte perdedora, y la parte perdedora pagará los gastos de arbitraje, a menos que el tribunal arbitral determine que las partes son igualmente responsables por el desacuerdo, en cuyo caso, cada parte correrá con sus propios gastos y se dividirán los gastos comunes del arbitraje.

El lugar de arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Las disposiciones de la presente cláusula sobrevivirán a la resolución o terminación del presente Acuerdo.

DÉCIMO NOVENO: DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES

A todos los efectos legales y procesales a que diera lugar este Acuerdo, las Partes constituyen domicilio en el indicado en las Condiciones Particulares.

Las Partes acuerdan como medio idóneo de notificación y comunicación el correo electrónico señalado a continuación:

A PEYA: Al correo electrónico legal.ecuador@pedidosya.com.

Al Cliente: Al correo electrónico señalado en las Condiciones Particulares.

Los domicilios estarán vigentes salvo que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra su cambio de domicilio, con por lo menos 10 (diez) días hábiles de antelación a la fecha en que desea hacer efectivo el cambio de domicilio.

ANEXO I POLÍTICA DE REINTEGROS Y CARGOS

La presente política (en adelante, la "Política") tiene por objeto definir las condiciones bajo las cuales PEYA gestionará el proceso de reintegros y/o cargos, ante las siguientes situaciones:

- Cancelación de pedidos
- Compensaciones y devoluciones a Usuarios
- Demoras en la preparación de pedidos

La Política aplicará de forma automática y la liquidación se realizará de manera semanal.

PEYA se reserva el derecho de modificar la presente Política. En caso de que ocurra tal situación, se notificará de las nuevas condiciones al Cliente, indicando, asimismo, el plazo de entrada en vigencia de la misma.

1. Definiciones

A los fines de esta Política, se definen los siguientes conceptos:

Reintegros: Se entiende por reintegro, al reconocimiento - y posterior devolución - que haga PEYA al Cliente.

Aplicarán ante cancelaciones de pedidos ya aceptados por el Cliente y cuyo motivo de cancelación sea atribuible a PEYA o al Usuario. En ningún caso procederá cuando se trate de cancelaciones atribuibles al Cliente.

En estos casos, PEYA le reintegrará al Cliente el porcentaje del valor del pedido (IVA incluido) que se detalla en el apartado 3, "Reintegros y cargos". Dicho valor se reintegrará neto de descuentos que eventualmente se hayan aplicado a cargo del Cliente y sin contemplar el costo de envío ("delivery fee") y/o la tarifa de servicio ("service fee"), cuando resulten aplicables.

Cargos: Se entiende por cargos a aquellos conceptos atribuibles al Cliente y que le serán descontados en la liquidación.

PEYA aplicará cargos a los Clientes por los siguientes motivos:

- A. **Cancelación de pedidos por el Cliente**: Aplica por cancelaciones imputables al Cliente y a pedidos que no hayan sido confirmados por el mismo en tiempo y forma.

A modo de ejemplo, y sin que implique limitación alguna, se entiende por cancelación atribuible al Cliente al rechazo de un pedido por no contar con el/los producto/s para completar la orden o por demorar en la entrega del pedido al Usuario (cuando la entrega esté a su cargo) o por cerrar el local teniendo pedidos por preparar.

En estos casos, PEYA descontará al Cliente el monto equivalente al porcentaje de comisión (con el IVA aplicable) que se detalla en el en el apartado 3, "Reintegros y cargos".

- B. **Demoras en la preparación de pedidos**: Aplica cuando el Cliente se retrasa en entregar el pedido al repartidor, pasado el tiempo de entrega estimado. Se considera el tiempo extra que el repartidor tiene que esperar el pedido una vez cumplido el tiempo de preparación estimado para la entrega.

En estos casos, PEYA descontará al Cliente el monto que se detalla en el en el apartado 3, "Reintegros y cargos".

- C. **Devoluciones a Usuarios**: Se entiende por devoluciones a Usuarios a aquellos reconocimientos que se le hagan a éstos por no haber recibido la totalidad de su compra o porque la misma no esté en condiciones, por razones atribuibles al Cliente.

Los motivos por los cuales PEYA realizará devoluciones a los Usuarios son los que se detallan a continuación:

- Producto faltante
- Producto incorrecto
- Orden incorrecta
- Calidad del producto

En los casos que la entrega esté a cargo del Cliente, se adicionan los siguientes motivos:

- Derrame
- Temperatura

En el caso de que PEYA realice devoluciones a Usuarios, por algún motivo atribuible al Cliente, el monto total de dicha devolución (incluido el IVA aplicable) será asumido por el Cliente.

Cancelaciones: Se entiende por cancelaciones a toda aquella anulación del pedido, independientemente de la etapa de la vida del mismo, que implique que el pedido no se complete de manera satisfactoria.

Dentro de las cancelaciones se puede identificar al ejecutor de la cancelación y al responsable de la cancelación, siendo este último a quien se le atribuye el motivo de la misma y que, como consecuencia de ello, se definirá si será pasible de la aplicación de un reintegro o cargo de acuerdo a lo que se estipula en la presente Política.

2. Responsabilidades

PEYA será responsable por:

- i) Analizar y liquidar, de forma automática y semanalmente, los montos relacionados a reintegros y cargos.
- ii) Enviar al Cliente un reporte semanal con información respaldatoria de los reintegros y cargos efectuados.

El reporte detallará el número de orden, fecha en que se generó, comercio, motivo del reintegro, o cargo, monto de la orden y monto del reintegro o cargo.

En el caso de franquicias, la información se proporcionará al franquiciante detallando la situación de cada franquiciado por separado.

3. Reintegros y cargos

<p>Alcance de la Política</p> <p>Aplicará únicamente cuando se cumplan de manera conjunta las siguientes condiciones:</p>	<p>Reintegros (cancelaciones no atribuibles al Cliente)</p>	<p>Cargos por cancelaciones de pedidos (atribuibles al Cliente)</p>	<p>Cargos por demora en la entrega de los pedidos</p>	<p>Cargos por devoluciones a Usuarios</p>
<p>Categorías: "Restaurant" o "Café & Deli" Delivery de PeYa</p>	<p>Antes de entregar la orden al repartidor: 35% (treinta y cinco por ciento) del valor del pedido</p> <p>Después de entregar la orden repartidor: 35% (treinta y cinco por ciento)* del valor del pedido</p> <p>*El porcentaje aplica luego de descontar la comisión del servicio.</p>	<p>100% (cien por ciento) del valor de la comisión</p>	<p>Menos de 5 minutos de demora: No aplican cargos</p> <p>A partir de 5 minutos de demora: Aplica cargo fijo</p> <p>A partir de 6 minutos de demora: Aplica cargo variable adicional por minuto (con tope)</p>	<p>En el caso de que PEYA realice devoluciones a Usuarios, por algún motivo atribuible al Cliente, el monto total de dicha devolución (incluido el IVA aplicable) será asumido por el Cliente.</p>
<p>Categorías: "Restaurant" o "Café & Deli" Delivery del Cliente</p>	<p>40% (cuarenta por ciento) del valor del pedido</p>	<p>100% (cien por ciento) del valor de la comisión</p>	<p>N/A</p>	<p>En el caso de que PEYA realice devoluciones a Usuarios, por algún motivo atribuible al Cliente, el monto total de dicha devolución (incluido el IVA aplicable) será asumido por el Cliente.</p>
<p>Categorías:"Mercados", "Kioscos", "Farmacias",</p>	<p>Después de entregar la orden al repartidor: 100% (cien por ciento)* del valor del pedido</p>	<p>100% (cien por ciento) del valor de la comisión</p>	<p>N/A</p>	<p>En el caso de que PEYA realice devoluciones a Usuarios, por algún</p>

<p>“Mascotas”, “Bebidas” “Tiendas”</p> <p>Delivery de PeYa</p>	<p>*El porcentaje aplica luego de descontar la comisión del servicio.</p>			<p>motivo atribuible al Cliente, el monto total de dicha devolución (incluido el IVA aplicable) será asumido por el Cliente.</p>
<p>Categorías: “Mer- cados”, “Kioscos”, “Farmacias”, “Mascotas”, “Bebidas” “Tiendas”</p> <p>Delivery del Cliente</p>	<p>20% (veinte por ciento) del valor del pedido</p>	<p>100% (cien por ciento) del valor de la comisión</p>	<p>N/A</p>	<p>En el caso de que PEYA realice devoluciones a Usuarios, por algún motivo atribuible al Cliente, el monto total de dicha devolución (incluido el IVA aplicable) será asumido por el Cliente.</p>