

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO AVISO LEGAL

Los términos y Condiciones de Uso generales (en lo sucesivo TÉRMINOS Y CONDICIONES) que a continuación se presentan, constituyen el acuerdo entre ARQBID, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo ARQBID) y cualquier usuario de esta plataforma (en lo sucesivo USUARIO) aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del portal: ARQBID.com (en lo sucesivo la plataforma digital ARQBID), el cual es operado por ARQBID.

Este documento, conjuntamente con nuestro *Aviso de Privacidad* y las políticas de cada uno de los contenidos, productos y/o servicios ofrecidos, los cuales, más adelante se indicarán, comprenden los términos conforme a los cuales ARQBID presta sus servicios en la plataforma digital ARQBID, el uso de sus datos personales proporcionados se regirá por nuestro Aviso de Privacidad.

El USUARIO está en el entendido que, mediante la solicitud de servicios, productos y/o el uso de la plataforma digital ARQBID acepta sujetarse a los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES; por lo que se sugiere leer atentamente este documento antes de realizar cualquier acción. De estar de acuerdo deberá marcar la casilla confirmando que acepta estos Términos y Condiciones de Uso. Por favor considerar que, si rechaza aceptarlos, no podrá acceder a nuestros servicios de la plataforma digital ARQBID.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

1. Presentación y nuestra función.

- 1.1. Datos de ARQBID:** ARQBID es una empresa constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, que proporciona servicios de mantenimiento por cuenta propia e intermediación comercial para la realización de trabajos de mantenimiento residencial o comercial, así como trabajos de construcción. ARQBID proporciona los siguientes datos de contacto para que el Usuario pueda acceder a cualquier aclaración:

Razón Social:	ARQBID, S.A. DE C.V.
Nombre Comercial:	ARQBID
Giro:	Construcción y Mantenimiento
Sitio Web:	www.arqbid.com
Domicilio:	Sinaloa #426 Col. Republica Oriente, Saltillo Coahuila

1.2. Datos de contacto:

Nombre:	Carlos Eduardo Camp
Área de adscripción:	Atención a Usuario
Teléfono:	844 1234567
Correo electrónico:	atencionclientes@arqbid.com

- 1.3. Contenidos:** A través de la plataforma digital ARQBID, ARQBID podrá poner a disposición de los Usuarios información, propia o de terceros de conformidad a las buenas costumbres y prácticas comerciales. El Usuario deberá sujetarse a los presentes Términos y Condiciones y las políticas respectivas, asumiendo las obligaciones de verificar y conocer su contenido.

Toda la información puesta a disposición en la plataforma digital ARQBID como imágenes, publicidad, nombres, marcas, avisos comerciales y demás elementos de propiedad intelectual, son utilizados legítimamente por ARQBID sea porque son de su propiedad, porque cuenta autorización para ponerlos a disposición o porque se encuentra facultado para ello por la legislación aplicable vigente.

1.4 Definiciones: Para los efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les asigna, ya sea que se utilicen en singular o plural:

1.4.1 ARQBID: Hace referencia a ARQBID, S.A. de C.V., empresa legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, propietaria y operadora de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.2 Plataforma Digital ARQBID: El sitio web y cualquier aplicación en línea administrada por ARQBID, a través de los cuales los Usuarios pueden registrarse, solicitar cotizaciones, adquirir pólizas de mantenimiento y contratar servicios.

1.4.3 Usuario: Persona física o moral que accede, navega, utiliza o se registra en la Plataforma Digital ARQBID para solicitar cotizaciones, pólizas o servicios.

1.4.4 Consumidor o Cliente: Usuario que solicita y contrata servicios a través de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.5 Proveedor: Persona física o moral independiente que, aceptando un servicio solicitado por el Usuario, ejecuta trabajos de mantenimiento, construcción o servicios relacionados a través de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.6 Cuenta de Usuario: Perfil personal creado por el Usuario en la Plataforma Digital ARQBID, compuesto por un correo electrónico, contraseña y demás datos de identificación requeridos para acceder a los servicios.

1.4.7 Factores de Autenticación: Nombre de Usuario/correo electrónico y contraseña vinculados a la Cuenta de Usuario, que constituyen firma electrónica y son jurídicamente vinculantes para efectos legales.

1.4.8 Cotización: Documento digital emitido a través de la Plataforma Digital ARQBID en el que se describe el costo estimado de los servicios solicitados por el Usuario.

1.4.9 Póliza de Mantenimiento: Membresía mensual, trimestral, semestral o anual contratada por el Usuario, que otorga acceso a determinados servicios de mantenimiento y beneficios dentro de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.10 Servicio: Cualquier trabajo de mantenimiento residencial, comercial o de construcción solicitado por el Usuario y realizado por un Proveedor independiente a través de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.11 Tarifa de Servicio (Service Fee): Cargo variable aplicado por ARQBID por el uso de la Plataforma Digital, cuyo monto se informa al Usuario durante el proceso de contratación.

1.4.12 Aliado Comercial: Proveedor o tercero autorizado por ARQBID que ofrece productos o servicios dentro de la Plataforma Digital.

1.4.13 Cashback: Monto o beneficio económico otorgado por ARQBID al Usuario, como devolución parcial sobre ciertos servicios o membresías contratadas, acreditado en la Cuenta de Usuario.

1.4.14 Cancelación: Acción mediante la cual el Usuario solicita dar por terminado un pedido o servicio, sujeta a los plazos, condiciones y penalidades establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

1.4.15 Contenido del Usuario: Información, datos, imágenes, opiniones, comentarios o cualquier material publicado, cargado o compartido por el Usuario dentro de la Plataforma Digital ARQBID.

1.4.16 Aviso de Privacidad: Documento en el cual ARQBID informa sobre el uso, tratamiento y protección de los datos personales de los Usuarios, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

1.4.17 Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Evento externo, imprevisible e inevitable que impide a ARQBID o al Proveedor cumplir con sus obligaciones, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, fenómenos naturales, fallos técnicos o actos de autoridad.

1.4.18 Jurisdicción Aplicable: Se refiere a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y a los tribunales competentes en la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a los cuales se someten las partes para la interpretación y cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

1.4.19 Servicio Urgente: Se refiere a un servicio programado con menos de 48 hrs de antelación el cual debe atenderse en un lapso máximo de 24 hrs. Debido a que afecta de manera inmediata la seguridad, habitabilidad o funcionalidad básica de la vivienda.

2. Acceso y condiciones de la de la plataforma digital ARQBID.

2.1. Acceso a plataforma digital ARQBID: Existen áreas en el portal de la plataforma digital ARQBID que están abiertas al público, por lo que se podrán visitar y/o registrar sus datos para crear una cuenta. Toda acción para acceder o intentar acceder a las partes de la plataforma digital que no sean públicas ni estén destinadas a ser utilizadas por los Usuarios, podrán ser objeto de acciones legales procedentes, incluyendo sin limitarse a las correspondientes al acceso ilícito a sistemas de cómputo.

2.2. Aceptación de Términos y Condiciones: Mediante el acceso o uso continuado de cualquier parte de la plataforma digital ARQBID, el Usuario acepta los presentes Términos y Condiciones, y en su caso, las modificaciones que llegase a tener, sin perjuicio que el Usuario manifiesta su consentimiento expreso al respecto al marcar la casilla correspondiente. El Usuario manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar la plataforma digital ARQBID. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara haber leído, entendido y aceptado la totalidad de los supuestos previstos y regulados en el presente escrito de Términos y Condiciones, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y

omisiones aquí expresadas. Si no acepta los presentes Términos y Condiciones deberá abandonar inmediatamente la plataforma digital y no podrá efectuar ninguna acción ofrecida en dicha plataforma. En caso de que los Usuarios de otros países utilicen la plataforma digital ARQBID, se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

El nombre del Usuario o correo electrónico y la contraseña (en lo sucesivo los Factores de Autenticación), constituyen para los efectos legales una firma electrónica, por lo que todas las acciones realizadas con ellos le serán atribuidas directa y personalmente al Usuario, salvo prueba en contrario.

2.3. Revisión de los Términos y Condiciones: ARQBID podrá revisar los Términos y Condiciones en cualquier momento, por lo que el Usuario deberá verificar el contenido con periodicidad, o bien, cuando se le indique, ya que estará sujeto a los vigentes en el momento en el que haga uso de los servicios en la plataforma digital ARQBID.

2.4. Responsabilidad del Usuario: Será de exclusiva responsabilidad del Usuario, llevar a cabo todo cuanto resulte necesario para tener acceso a la plataforma digital ARQBID. El Usuario asume las consecuencias de permitir que terceras personas accedan a la plataforma digital a través de sus dispositivos, su perfil y/o de su conexión a Internet, pues todas las acciones realizadas por tales medios le serán atribuidas al Usuario personalmente. Asimismo, deberá asegurarse de que esas terceras personas conozcan los Términos y Condiciones y las cumplan. El Usuario se compromete a notificar a ARQBID, en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso o ingreso no autorizado de su perfil, podrá hacerlo por cualquier medio descrito en los datos de contacto. ARQBID se reserva el derecho de solicitar al Usuario algún comprobante y/o dato adicional a efecto de corroborar los datos personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquel Usuario cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

2.5. Uso de Información: El usuario se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través de la plataforma digital ARQBID de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento de la plataforma digital ARQBID.

2.6. Comercio Electrónico: En cumplimiento de las disposiciones mexicanas sobre mensajes de datos, según el Código Civil Federal, se comunica que la legislación mexicana reconoce validez a los mensajes por medios electrónicos y, por tanto, ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entiende el Usuario que, mediante el cruce de mensajes por medios electrónicos, el Usuario y ARQBID pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, bajo su más estricta responsabilidad sobre el contenido, consecuencias y efectos legales de la información generada.

3. Del estatus del usuario.

3.1. Capacidad: El Usuario garantiza que:

3.1.1. Tiene capacidad jurídica necesaria para celebrar contratos vinculantes.

3.1.2. Es una persona física, mayor de edad

3.1.3. Cuenta con plena capacidad legal, material y económica para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades refrendadas al momento de generar su registro.

4. **Descripción del servicio, precio y pago.** A continuación, se describe el servicio, precio y pago, por lo que el Usuario se sujeta a los presentes Términos y Condiciones, así como a las políticas respectivas, según la actividad que vaya a realizar, asumiendo las obligaciones de verificar y conocer su contenido.

4.1. **Descripción del Servicio.** El Usuario cubrirá a ARQBID una membresía mensual, trimestral, semestral o anual de mantenimiento residencial o comercial (en lo sucesivo Póliza de Mantenimiento), del cual el usuario podrá determinar para su uso y contratación de servicios de mantenimiento o construcción el porcentaje disponible después del cobro por uso de plataforma e impuesto pertinentes siempre y cuando el monto de la membresía seleccionada pueda cubrir dichos servicios. De lo contrario el usuario deberá cubrir el costo adicional por el servicio deseado. El servicio deberá ser agendado por el usuario en la plataforma ARQBID en la fecha y horario deseada, de esta manera la visita del técnico/contratista/proveedor se llevará a cabo para posteriormente recibir un presupuesto personalizado a lo cual el usuario deberá aprobar vía la plataforma digital ARQBID para ejecución de trabajos, acto seguido el usuario deberá hacer pago mediante plataforma ARQBID para ejecución de trabajos contratados.

4.1.1

Puntualidad usuario/proveedor de servicio

El proveedor de servicios se compromete a llegar a la ubicación proporcionada por el usuario a la hora acordada y a completar los servicios en el plazo establecido. El usuario se compromete a estar disponible y preparado para el servicio en la hora acordada. Si por alguna razón el proveedor de servicios se retrasa o no puede cumplir con el horario establecido, se compromete a notificar al usuario con anticipación de 24 horas y a ofrecer una solución alternativa. De no cumplir con la notificación con antelación por 2 ocasiones el proveedor será acreedor a una sanción por la plataforma ARQBID dependiendo el caso. El usuario se compromete a estar disponible en la ubicación y hora acordada para una atención oportuna por parte de proveedor, en caso de no poder cumplir por 2 ocasiones se cobrará un monto de 100 MNX por falta de disponibilidad.

4.1.2

Cumplimiento de Tiempo de Ejecución

El proveedor de servicios se compromete a completar los servicios residenciales dentro del plazo establecido en la plataforma digital ARQBID y acordado con el usuario. El tiempo de ejecución se estimará en función de la complejidad del servicio y las condiciones específicas del proyecto. El proveedor de servicios se esforzará por minimizar cualquier retraso y notificará al usuario de inmediato si surge algún problema que pueda afectar el plazo de entrega.

4.1.3

Disponibilidad de materiales

El proveedor de servicios se compromete a utilizar materiales de alta calidad y adecuados para cada servicio residencial. El proveedor de servicios será responsable de asegurarse de que los materiales necesarios estén disponibles y sean entregados a tiempo para completar el servicio de manera eficiente. Si por alguna razón los materiales no están disponibles o hay

un retraso en la entrega, el proveedor de servicios notificara al usuario de inmediato y trabajara con el para encontrar una solución alternativa que minimice cualquier impacto en el plazo de entrega y la calidad del servicio. El usuario se compromete a proporcionar información precisa sobre especificaciones y requisitos de los materiales necesarios para el servicio.

4.1.4

Volumen de trabajo

El proveedor de servicios se compromete a evaluar y planificar adecuadamente el volumen de trabajo requerido para cada servicio residencial, asegurándose de que se asignen los recursos y el personal necesarios para completar el trabajo de manera eficiente y dentro del plazo establecido. El proveedor de servicios se esforzara por mantener una comunicación clara con el usuario sobre el progreso del trabajo. Si el volumen de trabajo supera las expectativas iniciales, el proveedor de servicios trabajara con el usuario para encontrar una solución que garantice la calidad y la eficiencia del servicio, se compromete a proporcionar un presupuesto actualizado y transparente para cualquier trabajo adicional requerido.

4.1.5

Disponibilidad de área

El usuario se compromete a proporcionar acceso y cooperación necesarios para que el proveedor de servicios pueda completar el trabajo de manera eficiente y dentro del plazo establecido. En caso de que el proveedor de servicios no pueda cumplir con el plazo establecido, se compromete a ofrecer una explicación y a trabajar con el usuario para encontrar una solución mutuamente aceptable.

4.2. Para el proceso de compra, los **Usuarios** deben estar plenamente identificados en su cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

Deberá ingresar en la página de registro en la cual se le pedirá su información general dependiendo de si ingresará como consumidor. Podrá ingresar mediante su cuenta de correo o redes sociales. Los Usuarios/Consumidores en caso de tener cuentas en las redes sociales tales como *Facebook* y *Google*, podrán registrarse y crear su Cuenta de Usuario con la utilización de las credenciales allí definidas, para lo cual la Plataforma comunicará esta opción.

Una vez suministrada la información necesaria para el uso de la Plataforma, se validará por parte de ARQBID el nombre de usuario y contraseña para acceder y/o usar la Plataforma.

- 4.2.1. Ingresar a la pestaña Suscripciones y seleccionar el tipo de póliza que se desea adquirir, o en la pestaña servicios si en su caso solo requiere un servicio individual dando clic al botón "*Agregar al Carrito*".
- 4.2.2. Para proceder con el pedido deberá registrarse con su correo y contraseña. Posteriormente seleccionar el tipo de servicio que requiere, así como agendar el día y hora de su conveniencia para llevar a cabo el servicio. Si está seguro de su pedido, deberá dar clic en el botón de "*Ir a pagar*". En caso de dudas sobre el proceso, en la

página se pone a su disposición el proceso para llevar a cabo la contratación de servicios o puede hacer click "AQUÍ" para consultarlo.

- 4.2.3.** Modificación o cancelación del pedido. Una vez que se haya realizado el pedido y se haya autorizado el pago, podrá cancelarlo. Siempre y cuando el proveedor de servicios no haya incurrido en gastos por materiales y movilización de herramienta/maquinaria, por lo cual en caso contrario estos gastos deberán ser reconocidos y cubiertos por el usuario. Si desea modificar su pedido o adicionar alcance de trabajo al pedido; este deberá ser presupuestado y añadido en la plataforma ARQBID así como aprobado por el usuario para su ejecución, en caso de no seguir el procedimiento establecido ARQBID se deslindará de cualquier garantía o reclamo por el servicio brindado. Para cualquier aclaración el Usuario deberá ponerse en contacto con el servicio de Atención al Usuario de ARQBID, en los términos del apartado 5. Si desea modificar su pedido, el Usuario deberá ponerse en contacto con el servicio de Atención al Usuario de ARQBID, en los términos del apartado 5.

Una vez emitida la solicitud del encargo, el Usuario/Consumidor podrá cancelarla (en adelante, "Cancelación") sin penalidad alguna, siempre que dicha Cancelación se realice a través de la Plataforma (al hacer click en cancelar servicio) antes de que el Proveedor del servicio sea asignado o se haga compra o comprometa el uso de materiales o haya transcurrido un periodo de tiempo mayor a 12 hrs.

De no efectuarse la Cancelación en el tiempo estipulado en el párrafo anterior, el Usuario/Consumidor estará obligado a abonar la totalidad de la orden; es decir, el 100% (cien por ciento) del monto correspondiente al pago de la gestión del encargo y el valor de los productos y servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario/Consumidor podrá gestionar la devolución directamente con los Aliados Comerciales, entendiéndose que dicha devolución se registrará bajo las propias políticas y condiciones del comercio aliado en el caso aplicable.

El importe que se cobrará por la Cancelación de la orden, se mostrará al Usuario/Consumidor antes de que éste concrete dicha solicitud a través de la Plataforma.

El Usuario/Consumidor en ningún caso podrá alegar falta de conocimiento de las limitaciones, restricciones y/o penalidades, dado que las mismas serán informadas de forma previa al realizar la solicitud del encargo y posterior a la Cancelación a través de la Plataforma.

Se aclara que, cuando corresponda a una devolución, en los casos procedentes, ARQBID efectuará, en una primera instancia, cualquier devolución a través de cashback de la Plataforma, los cuales se abonarán directamente a la Cuenta del Usuario/Consumidor. En el caso en el que éste último prefiera la devolución del dinero entregado, podrá solicitarlo a través del Centro de Ayuda al interior de su Cuenta en la Plataforma. En dicho escenario, se anularán el cashback abonados y se realizará la devolución del dinero a la tarjeta utilizada para efectuar la compra, en el caso en el haya sido el método de pago seleccionado. Se aclara que la devolución estará sujeta a los tiempos de la entidad bancaria correspondiente, quien podrá tardar aproximadamente 20 (veinte) días hábiles en reflejar en la cuenta bancaria del Usuario/Consumidor la devolución efectuada.

4.3. Para el proceso de prestación de servicios, los Proveedores deben estar plenamente identificados en su cuenta de Usuario como Proveedores y seguir el siguiente procedimiento:

4.3.1. Deberá ingresar en la página de registro en la cual se le pedirá su información general dependiendo de si ingresará como proveedor. Podrá ingresar mediante su cuenta de correo, deberá llenar un formulario con la información solicitada mediante la plataforma de ARQBID con la cual será evaluada su petición como proveedor de servicios. Si solicitud fuese aceptada o rechazada se le notificará mediante correo electrónico. En caso de ser rechazada en el correo con la resolución de solicitud se le podrá exponer la razón por la cual fue rechazada, sin embargo, ARQBID no estará obligado a hacerlo.

4.3.2. Una vez notificado como parte de los proveedores de servicios dentro de la plataforma ARQBID le hará llegar mediante notificaciones dentro de la plataforma los posibles servicios en lo que pueda estar participando, estos servicios son exhibidos en la plataforma de manera que se pueden aceptar o rechazar, de manera libre y voluntaria, la participación en los mismos.

Cuando proveedor acepta el servicio, se configura un Contrato de Comisión Mercantil entre el Usuario/Consumidor que solicitó el pedido por medio de la Plataforma y el proveedor de servicios. En virtud de dicho Contrato de Comisión Mercantil, el Usuario/Consumidor queda facultado para impartir, en calidad de comitente, instrucciones al proveedor Independiente para llevar a cabo la gestión del servicio solicitado.

Una vez el proveedor de servicios lleva a cabo la gestión del encargo solicitado por el Usuario/Consumidor, el Contrato de Comisión Mercantil entre el Usuario/Consumidor y el Repartidor Independiente finaliza.

El servicio se considera finalizado cuando todos los Servicios se han realizado al Usuario/Consumidor, o en la dirección indicada por éste, conforme a las instrucciones del mismo y el usuario ha firmado su entera satisfacción mediante rúbrica legible.

ARQBID se reserva el derecho de ajustar o retener las Ganancias del proveedor de servicios, en todo o en parte, si considera razonablemente que el proveedor de servicios ha defraudado o abusado de la plataforma ARQBID, o ha intentado defraudar o abusar de las mismas.

4.3.3. Autorización de pago. Cuando el pago realizado no resulte autorizado, su pedido no será procesado.

4.3.4. Gestión de la Póliza: Tras la confirmación de pago, se procesará su solicitud y se enviará por correo electrónico una notificación de inicio de vigencia de la póliza.

4.4. **Precio y pago.** Precio. Una vez que se han agotado los pasos anteriores, se pone a disposición del Usuario el precio a pagar por la póliza seleccionada, el cual se encuentra reflejado unitariamente y en conjunto todos los productos y/o servicios a adquirir. El valor corresponderá al valor total de productos y/o servicios e impuestos.

4.5. **PRECIOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA:**

Los precios de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma son fijados por los Aliados Comerciales, quienes fungen como proveedores y/o productores de los mismos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma, en aras de proteger el derecho del Usuario/Consumidor a recibir información veraz y suficiente, ARQBID y/o los Aliados Comerciales podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario/Consumidor

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios/Consumidores aceptan que ARQBID cobra una tarifa variable, denominada "Tarifa de Servicio" o "Service Fee" por el uso de la Plataforma. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Usuario/Consumidor durante el proceso de Check-Out de cada orden.

4.5.1.

Métodos de pago.

El Usuario/Consumidor deberá seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago contra-entrega a través de I.) dinero en efectivo; o II.) el pago electrónico a través de la plataforma de Pago contratada por ARQBID, siempre y cuando ésta se encuentre disponible en la Plataforma ARQBID. En este momento se configura la solicitud del encargo que realiza el Usuario/Consumidor al Proveedor de servicios. En el caso en el que se verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario/Consumidor está vencido, no es válido, o no cuenta con fondos suficientes para realizar el pago de la orden, el Usuario/Consumidor acepta que se realice el cobro del valor total de la orden a cualquier otra tarjeta o método de pago disponible que se encuentre vinculado a su cuenta en la Plataforma. Se aclara que, en ningún caso el Usuario/Consumidor deberá realizar el pago del pedido por medio de terminal, comprendiéndose que los pagos por medio de terminal nunca se encuentran disponibles. En el caso en el que esto sea solicitado por el Proveedor, el Usuario/Consumidor se deberá abstener de realizar el pago por medio de terminal y deberá reportar esta situación al Centro de Ayuda de la Plataforma o contactaste mediante correo electrónico.

4.5.2. Pedidos rechazados. ARQBID se reserva el derecho de rechazar pedidos realizados mediante su plataforma.

5. **Atención al Usuario.** De conformidad con lo dispuesto en el apartado 10, el área de Atención al Usuario, referida en el numeral 1, tratará en la medida de lo conducente, solventar cualquier duda o aclaración que pudiera tenerse, así como podrá emitir sugerencias pertinentes, sujetos en todo momento a lo establecido en los numerales 8 y 9.

6. Licencia.

6.1. Condiciones permitidas de uso: El Usuario podrá utilizar la plataforma digital ARQBID para su uso personal, no comercial, siempre y cuando respete los siguientes preceptos:

6.1.1. No podrá hacer uso fraudulento de la plataforma digital ARQBID.

6.1.2. Salvo disposición en contrario, los derechos de autor y de propiedad intelectual e industrial en la plataforma digital ARQBID y de los contenidos publicados en ella (incluido, aunque no limitado, fotografías, imágenes gráficas, signos distintivos, encabezados y demás) son titularidad de ARQBID. Éstas se encuentran protegidas por las leyes y convenios sobre propiedad intelectual y derechos de autor, y todos los derechos se encuentran reservados. A los efectos de los Términos y Condiciones, se encuentra prohibido todo uso total o parcial, incluyendo extractos de la plataforma digital ARQBID distinto del establecido en el apartado 7.1.

6.1.3. Queda prohibido alterar copias digitalizadas o físicas de cualquier contenido, conforme al apartado 7.1., y no podrá utilizar ningún dibujo, imagen, ni ningún otro gráfico, secuencia de video o audio, de forma independiente a cualquier texto que los acompañe.

6.1.4. El Usuario deberá asegurarse que el carácter de ARQBID como titular de todo aquel contenido en la plataforma digital ARQBID del que no se indique expresamente lo contrario, sea siempre reconocido como tal.

6.1.5. El Usuario no podrá utilizar ninguno de los contenidos de la plataforma digital ARQBID, ni la propia plataforma, sin obtener previamente una licencia expresa y por escrito de ARQBID para hacerlo.

6.2. Limitaciones de Uso: No podrá reproducirse, ni almacenarse ninguna parte de la plataforma digital ARQBID en ningún otro portal o aplicación móvil, ni incluirse en ningún sistema ni servicio electrónico, público ni privado, sin permiso escrito previo de ARQBID.

6.3. Derechos Reservados: Queda reservado todo derecho no expresamente otorgado en los presentes Términos y Condiciones.

6.4. Licencia sobre el Software: Para hacer uso de la plataforma digital ARQBID, ARQBID concede al Usuario una licencia temporal, no exclusiva e intransferible para que solicite los servicios que a través de la plataforma digital ARQBID se ofrecen. A tal efecto, el Usuario se obliga a abstenerse de alterar, modificar, adaptar, sublicenciar, traducir, enajenar, hacer ingeniería inversa de descifrar, descompilar o desensamblar en todo o en parte cualquier porción de la plataforma digital ARQBID y/o los archivos o programas de cómputo que los componen, o propiciar que cualquier tercero lo haga por cuenta y orden suya o no, con o sin ánimo de lucro. Los objetos de la presente licencia podrán ser modificados en todo momento, así como la misma ser revocada unilateralmente en todo momento por ARQBID, incluso sin aviso previo.

7. Acceso al servicio.

7.1. Disponibilidad de plataforma digital: A pesar de que ARQBID trata de garantizar que la plataforma digital ARQBID esté disponible con normalidad veinticuatro (24) horas al día,

siete (7) días a la semana, ARQBID no será responsable en caso de no estar disponibles en cualquier momento o durante cualquier período de tiempo.

7.2. Suspensión del acceso: El acceso a plataforma digital ARQBID podrá ser suspendido temporal o permanentemente y sin previo aviso.

7.3. Seguridad de la información: A fin de dar cumplimiento a la Ley Federal del Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, ARQBID adopta las medidas de seguridad física, administrativa y técnica necesarias para proteger su información; sin embargo, no es posible garantizar totalmente la seguridad de los datos transmitidos a la plataforma digital atendiendo a las condiciones del dispositivo y/o la conexión que se utilice para hacer el uso de la plataforma digital. Por lo tanto, cualquier transmisión será baja la responsabilidad propia del Usuario.

8. Contenidos y conducta del usuario.

8.1. General:

8.1.1. Con excepción de la información relativa a los datos personales del Usuario, la cual se encuentra sujeta al Aviso de Privacidad, todo el contenido que éste introduzca capture o cuelgue en la plataforma digital ARQBID, será considerado como público, no confidencial y por lo tanto no privado (en lo sucesivo Contenido del Usuario). Mediante la inclusión de dicho contenido, el Usuario reconoce y garantiza que posee o dispone de todos los derechos sobre el mismo. El Usuario reconoce que ARQBID no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a dicho contenido y que podrá reproducirlo, revelarlo, distribuirlo, incorporarlo, comunicarlo al público y utilizarlo de cualquier otra forma, incluidos los datos, imágenes, sonidos, texto y el resto de los elementos incluidos en el mismo, para cualquier efecto comercial o no comercial que determine a su discreción.

8.1.2. El usuario manifiesta y garantiza que cualquier Contenido del Usuario, que publique, capture o cuelgue no incumple ninguna de las restricciones contenidas en los apartados 8.2 y 8.3 siguientes.

8.1.3.

Obligaciones del usuario: Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, el Usuario/Consumidor se obliga: (I.) Suministrar información propia, veraz y fidedigna de su información y/o datos personales al momento de registrarse en la Plataforma al crear su propia Cuenta de Usuario; (II.) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma; (III) Abstenerse de acceder y/o usar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, al orden público, a las buenas costumbres o actos o hechos ilícitos en contra de ARQBID, los Aliados Comerciales, los Proveedores o de terceros; (IV) Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las órdenes solicitada por medio de la Plataforma; (V) Realizar el pago del valor total de la orden a través de la Plataforma de conformidad con el método de pago seleccionado en el área de proceso de pago; (VI) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (VII) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma; (VIII) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma por parte del Usuario/Consumidor.

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que ARQBID podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma; (IX) Abstenerse de solicitar compensaciones que falten a la verdad; (X) Recibir los productos y/o servicios solicitados a través de la Plataforma; (XI) Verificar que los productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma correspondan a los solicitados por el Usuario/Consumidor; (XII) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma ARQBID; (XIII) Asegurarse que los datos de la orden (productos, dirección de entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma; (XIV) Informar inmediatamente a ARQBID en caso de cualquier uso no autorizado, olvido o usurpación de los datos personales o de validación de su cuenta al interior de la Plataforma ARQBID; (XV) Abstenerse de realizar conductas ilícitas o que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma; (XVI) Abstenerse de requerir a los proveedores cualquier otro producto y/o servicio cuya comercialización, venta o distribución por teléfono, correo, internet o cualquier otro medio de comunicación sea prohibida por la legislación aplicable; (XVII) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios/Consumidores; (XVIII) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar, apropiarse de cualquier elemento de la Plataforma o de cualquiera de sus partes; (XIX) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación de la Plataforma; (XX) En general, todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como (a) la recepción de los productos solicitados; b) exhibir identificación oficial en caso de compra de productos de uso restringido; c) verificar al momento de la validación que los Productos seleccionados si corresponden a los necesitados; d) informarse sobre las instrucciones de uso, consumo y fin de los Productos y/o servicios contratados; y e) pagar el precio al proveedor; (XXI) Sacar en paz y salvo a ARQBID de cualquier reclamación de naturaleza jurídica en su contra y a asumir de manera personal, de manera enunciativa más no limitativa, las consecuencias relativas a la licitud, calidad, imagen, presentación, tamaño, color, precio, etc., de aquel(los) producto(s) distintos al (los) Producto(s) exhibidos en la Plataforma y que sean requeridos por los Usuarios/Consumidores a través de la Plataforma. (XXII) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma ARQBID con los mismos Datos Personales. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que ARQBID se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (XXIII) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma ARQBID, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma ARQBID por acciones u omisiones del Usuario/Consumidor. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario/Consumidor no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, ARQBID no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma ARQBID; (XXIV) Tratar de manera respetuosa a los proveedores y a los agentes de servicio al cliente; y (XXV) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de ARQBID y/o los Aliados Comerciales para fines no autorizados expresamente por éstos.

- 8.1.4. Al solicitar la orden a través de la Plataforma ARQBID, el Usuario/Consumidor acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos, valor del domicilio, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran determinados en el área de Check-Out de la orden.
- 8.1.5. Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, ARQBID se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma ARQBID.

8.2. Obligaciones de los Proveedores. Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, el Usuario/Consumidor se obliga: I) Abstenerse de divulgar o permitir que de otra forma se conozca la información de su cuenta, contraseña u otros medios de acceso a la misma a cualquier persona o entidad. El proveedor de servicios asume todos los riesgos y pérdidas asociados con cualquier divulgación de los datos de su cuenta en la plataforma. II) Abstenerse de utilizar la información de terceros para registrarse y/o hacer uso de la plataforma. III) Registrar una cuenta bancaria con el fin de que sus Ganancias puedan ser transferidas a la misma. Se aclara que ARQBID no es responsable en el caso en el que no sea posible transferir las Ganancias por inconvenientes relacionados con el banco. IV). Realizar la gestión de los encargos solicitados por los Usuarios/Consumidores de conformidad con las condiciones e instrucciones impartidas por éstos a través de la plataforma. V). Informar al Usuario/Consumidor sobre cualquier aspecto que afecte la gestión del servicio solicitado por éste último, incluyendo, pero sin limitarse a, tiempo de entrega, calidad y/o precio de los materiales, materiales disponibles, entre otros; VI). Abstenerse de solicitar a los Usuarios/Consumidores su información personal y/o relacionada con la información de acceso a sus cuentas; VII). Abstenerse de consumir bebidas embriagantes, alucinógenos, narcóticos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico normal, siempre que el proveedor de servicios durante la gestión de los servicios solicitados por los Usuarios/Consumidores; VIII) Abstenerse de realizar reportes que no correspondan a la realidad; IX) Abstenerse de coludirse con Usuarios/Consumidores con el fin de obtener un provecho indebido; X). Abstenerse de comportamientos agresivos y/o irrespetuosos con los Usuarios/Consumidores, y/o representantes de ARQBID. XI). Usar la plataforma única y exclusivamente en los términos y para las finalidades descritas en los presentes Términos y Condiciones; XII). Respetar todos los elementos de propiedad intelectual de ARQBID, obligándose a no realizar ningún tipo de ingeniería inversa, des compilación, derivación de código fuente, o similares en la Plataforma ARQBID. XIII). Abstenerse de reproducir o disponer de cualquier signo distintivo o propiedad intelectual de titularidad de ARQBID sin la autorización previa y expresa por parte de este último; XIV). Estar inscrito en el RFC (Registro Federal de Contribuyentes) y contar con sus datos fiscales actualizados ante la autoridad competente, entendiéndose que dicha información deberá ser introducida por el proveedor de servicios al interior de su cuenta en la plataforma.

8.2.1. Relación con Proveedores. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que los proveedores son terceros independientes de ARQBID, que aceptan el encargo o servicio del Usuario/Consumidor respecto a una orden determinada. En consecuencia, el Usuario/Consumidor comprende y acepta que los proveedores Independientes no tienen un vínculo contractual y/o de prestación de servicios con ARQBID y, por ende, ésta no es responsable por sus acciones u omisiones. Cualquier Usuario/Consumidor que acceda y/o use la Plataforma, reconoce que los Servicios de ARQBID no incluyen servicios de venta de productos, de entrega a domicilio o de logística, en cuanto la relación contractual se constituye directamente con entre el Usuario/Consumidor y el Repartidor Independiente, quien actúa de manera independiente y bajo ninguna circunstancia puede ser entendido como un empleado de ARQBID o de sus afiliadas.

8.2.2. Facturación. En caso de requerir factura, debe informarle al proveedor Independiente para que le proporcione la factura por el costo del (los) servicio(s) brindado (s). Si requiere factura del (los) Producto (s) que adquirió, debe informar al correo atencionclientes@ARQBID.com para que se le proporcione los datos de ticket de

compra y pueda obtener la factura del establecimiento comercial del cual adquirió el/los productos(s), debiendo verificar y sujetarse a los requisitos de facturación que imponga el establecimiento comercial.

8.3. Políticas del contenido del Usuario. Queda terminantemente prohibido publicar, colgar o descargar en o desde la plataforma digital cualquier Contenido del Usuario, incluidas opiniones que:

8.3.1. Incumplan cualquier ley local, nacional o internacional aplicable;

8.3.2. Sean ilegales o fraudulentos;

8.3.3. Supongan publicidad no autorizada; o

8.3.4. Contengan virus, o cualquier otro programa dañino (malware).

8.4. Política de las opiniones de los usuarios. De forma enunciativa mas no limitativa, los comentarios y opiniones que los Usuarios publiquen en la plataforma digital ARQBID no deben:

8.4.1. Contener contenido falso, difamatorio, obsceno ni ofensivo.

8.4.2. Promover violencia o discriminación.

8.4.3. Infringir derechos de propiedad intelectual o industrial.

8.4.4. Infringir ninguna obligación legal frente a terceros, enunciativa mas no limitativamente, obligación de confidencialidad.

8.4.5. Promover actividades ilegales, ni invadir la privacidad de terceros.

8.4.6. Aparentar o dar impresión que han sido creadas por ARQBID y/o empresas relacionadas.

8.4.7. Utilizarse haciéndose pasar por otra persona, física o moral, o falseando su vinculación con cualquier otra persona.

8.5. Eliminación de opiniones. Las acciones no permitidas que se enumeran en los apartados 8.2 y 8.3 anteriores, no tienen carácter exhaustivo. ARQBID se reserva el derecho, pero no está obligado, a menos que exista disposición legal expresa, a eliminar o modificar en cualquier momento las opiniones y demás contenidos publicados y colgados por los Usuarios en la plataforma digital ARQBID que ARQBID considere que incumple las prohibiciones previas en numerales anteriores, o que sea censurable o implique cualquier daño o responsabilidad para ARQBID o a terceros.

8.6. Uso de las Opiniones. Las opiniones y el resto de contenido de los Usuarios tienen exclusivamente fines informativos y no constituyen asesoramiento o aceptación de ofertas o contraofertas alguno por parte de ARQBID ni han sido verificadas por éste. Las opiniones y contenido de los Usuarios reflejan exclusivamente las opiniones de los Usuarios que han contratado servicios a través de la plataforma digital ARQBID y cualquier declaración o consejo proporcionados por dichas personas son sólo de ellos. En consecuencia, y en la

medida que la legislación lo permita, ARQBID no asume ninguna responsabilidad frente a terceros por las opiniones y contenido de los Usuarios, incluido y sin limitación, cualquier error, omisiones, falsedades o inexactitudes que puedan contener dichos materiales.

8.7. Cooperación con autoridades. ARQBID cooperará plenamente con cualquier autoridad competente que mediante orden debidamente fundada y motivada le solicite o requiera revelar la identidad o localización de quien haya publicado opiniones o contenido del usuario, en incumplimiento a cualquier restricción que se tenga en los Términos y Condiciones, legislación o disposición normativa aplicable, eximiendo a ARQBID de cualquier responsabilidad por dicha revelación.

9. Ligas o *links* a, y desde, otras páginas web.

9.1. Portales de terceros: Las ligas o *links* con otras páginas web de terceros en la plataforma digital ARQBID se proporcionan exclusivamente a efectos de su comodidad. Si decide acceder a cualquiera de estas páginas web de terceros vinculadas a la plataforma digital ARQBID, lo hará totalmente bajo su propia voluntad, cuenta y riesgo.

9.2. Redireccionamiento: No queda autorizado el redireccionamiento. El Usuario no podrá redireccionarse a la página principal de la plataforma digital ARQBID, salvo que cuente con autorización expresa para ello.

10. Exoneración de responsabilidad. A pesar de que ARQBID trata de garantizar que la información que proporciona mediante la plataforma digital ARQBID sea siempre correcta, no garantiza que sea en todo momento precisa o completa. ARQBID podrá realizar cambios en los contenidos de la plataforma digital, o en los servicios u precios descritos en el mismo, en cualquier momento y sin previo aviso.

11. Responsabilidad. Si la utilización de la plataforma digital ARQBID tuviera como consecuencia la necesidad de mantenimiento, reparación, actualización o corrección de equipos, software o datos, el Usuario asumirá todos los gastos asociados, incluyendo, sin limitación los gastos relacionados con el mantenimiento, reparación o adaptación de cualquier equipo, software o datos que pudiera poseer, arrendamiento, licencia o cualquier otro uso.

12. Suspensión de la plataforma digital.

12.1. Causas de Suspensión. ARQBID podrá suspender a discreción, tanto su derecho de uso de la plataforma digital ARQBID como la utilización de sus servicios, incluso de forma inmediata, notificándose por escrito, a través de correo electrónico, si:

- 12.1.1.** El usuario utilizara la plataforma digital ARQBID incumpliendo lo dispuesto en la estipulación 6.1. (Licencia);
- 12.1.2.** El usuario colgara opiniones o cualquier contenido de usuario en incumplimiento de lo dispuesto en las estipulaciones 8.2 u 8.3 (Contenido del Usuario y Opiniones).
- 12.1.3.** El Usuario incumpliera lo dispuesto en la estipulación 9.2 (ligas o *links* a, y desde, otras páginas web); o

12.1.4. El Usuario incumpliera cualquier otra estipulación de los Términos y Condiciones.

12.2. Obligaciones en caso de Suspensión. Con la suspensión, el Usuario deberá destruir inmediatamente todos los extractos de la plataforma digital ARQBID descargados o impresos.

13. Comunicaciones escritas. Mediante la utilización de la plataforma digital ARQBID, el Usuario acepta que las comunicaciones serán principalmente electrónicas. ARQBID lo contactará por correo electrónico, notificaciones realizadas en la propia plataforma digital o facilitaremos la información publicándola en la plataforma digital ARQBID. A efectos contractuales, el Usuario acepta estos medios de comunicación y reconoce la validez de los contratos, notificaciones, informaciones y otras comunicaciones que realicemos por estos medios.

14. Asuntos de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito. ARQBID no se hace responsable de ningún fallo en la ejecución o retraso en la ejecución de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente documento de Términos y Condiciones que se genere debido a hechos que se encuentren fuera de nuestro control, en lo sucesivo Caso Fortuito y/o Fuerza Mayor.

15. Misceláneos.

15.1. Política de Privacidad. ARQBID está comprometido con la protección de su privacidad, su seguridad y la de sus datos personales. Todos los datos personales que ARQBID recopila del Usuario, a través de la plataforma digital ARQBID, serán procesados conforme a nuestro Aviso de Privacidad, en estricto apego a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Es responsabilidad del Usuario consultar el Aviso de Privacidad.

15.2. Nulidad: Si cualquier estipulación, o parte de esta, en los Términos y Condiciones fuera declarada ilegal, nula, no aplicable, o inejecutable por cualquier juzgado o autoridad competente, dicha estipulación o parte de esta será eliminada de los presentes Términos y Condiciones, y el resto será aplicado como dicha estipulación, o parte de esta nunca se hubiera acordado.

15.3. Acuerdo Completo: Estos Términos y Condiciones constituyen, conjuntamente con los demás instrumentos aquí referidos, que se tienen por incluidos como si a la letra se insertasen y que forman parte integrante de los presentes Términos y Condiciones, constituyendo el acuerdo total. ARQBID se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.

15.4. Renuncia: Cualquier omisión, ya sea total o parcial, o retraso por el Usuario o por ARQBID en la aplicación o ejecución, en su totalidad o en parte, de cualquier disposición o estipulaciones de estos Términos y Condiciones y/o de los derechos que derivan de los mismos o de cualquier Ley aplicable no será interpretado como renuncia alguna a derechos o acciones.

15.5. Cesión: El Usuario no podrá ceder ninguno de sus derechos ni obligaciones en virtud de los presentes Términos y Condiciones sin previo consentimiento escrito por parte de ARQBID. No obstante, lo anterior, ARQBID podrá transmitir cualquiera de los derechos u obligaciones conforme a los Términos y Condiciones sin necesidad de consentimiento previo por escrito por parte del Usuario.

15.6. Encabezados: Los enunciados en los presentes Términos y Condiciones se han incluido a efectos de conveniencia y no afectarán su interpretación.

15.7. ARQBID perseguirá el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier utilización indebida de la Plataforma Digital ARQBID y/o cualquier contenido de ambos.

16. Ley Aplicable y Jurisdicción. Los presentes Términos y Condiciones se regirán en todos sus apartados e interpretación de conformidad con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos, así como con respecto a mensajes de datos, contratación y comercio electrónicos. Tanto ARQBID como el Usuario, renuncian expresamente a cualquier otro fuero o legislación aplicable que pudiese corresponderles ahora o en el futuro, debido a su domicilio o por cualquier otra causa, se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza.

17. Modificaciones. ARQBID podrá modificar los presentes Términos y Condiciones, cuando lo considere oportuno, en cualquier momento y dará a conocer el documento actualizado de Términos y condiciones, a través del correo electrónico que el Usuario proporcione.

Fecha de última actualización 27 de mayo de 2025.