

## Términos y Condiciones de Servicio.

¡Bienvenido a Raiter!

### 1. PROEMIO.

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (“**Términos y Condiciones**”) constituyen un contrato legalmente vinculante entre usted y Raiter que rigen el uso de la plataforma web, la aplicación móvil y, en general, todo servicio prestado por Raiter (colectivamente, la “**Plataforma Raiter**”). Estos Términos y Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted.

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso o uso que usted haga desde cualquier país del mundo; a/de la Plataforma Raiter. Raiter es una persona moral constituida conforme las leyes mexicanas, con domicilio en AV. 1º DE MAYO 9 COL. OBRERO CAMPESINA C.P. 91020 XALAPA, VERACRUZ.

La Plataforma Raiter ofrece una plataforma virtual que permite a los usuarios (“**Usuarios**”) publicar, ofrecer, buscar y reservar servicios de transporte de mercancías. Los Usuarios que publican y ofrecen servicios son “**Transportistas**”, mientras que los Usuarios que buscan, reservan o utilizan servicios son “**Clientes**.”

Los Transportistas ofrecen el servicio de transporte de mercancías en rutas determinadas (“**Transporte de mercancías**”). Para conocer tales rutas usted debe registrar una cuenta en la Plataforma Raiter, y hacerlo con información real y precisa. Raiter no es parte en los contratos celebrados directamente entre los Transportistas y los Clientes. Raiter no funge como asegurador ni agente comercial de sus Clientes.

Al mismo tiempo, la Plataforma Raiter mantiene documentos legales complementarios a los presentes Términos y Condiciones de Servicio que pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

- Aviso de privacidad:  
[https://raiter.mx/Archivos/AVISO\\_DE\\_PRIVACIDAD\\_RAITER.pdf](https://raiter.mx/Archivos/AVISO_DE_PRIVACIDAD_RAITER.pdf)
- Política de uso:  
[https://raiter.mx/Archivos/POLITICA\\_DE\\_USO\\_RAITER.pdf](https://raiter.mx/Archivos/POLITICA_DE_USO_RAITER.pdf)

Si usted es Transportista o Cargador, es su responsabilidad comprender y cumplir todas las leyes, normas, reglamentos y contratos con terceros que se apliquen a los Servicios por usted ofrecidos o contratados.

### 2. ÍNDICE

- A. NATURALEZA DEL SERVICIO
- B. DE LOS TRANSPORTISTAS

- C. DE LOS CLIENTES**
- D. DE LA PUBLICACIÓN DE LOS VIAJES**
- E. DE LA SOLICITUD DE LOS VIAJES**
- F. DE LAS COMUNICACIONES ENTRE USUARIOS**
- G. DEL LEVANTAMIENTO DE MERCANCÍA.**
- H. DEL REPORTE DE INCIDENCIAS.**
- I. DE LA CONTRAOFERTA**
- J. DE LA GEOLOCALIZACIÓN**
- K. DE LA CIBER-SEGURIDAD**
- L. DE LAS FALLAS TECNOLÓGICAS**
- M. DE LA INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS.**
- N. DE LOS IMPUESTOS**
- O. DE LOS SEGUROS**
- P. DE LA RESPONSABILIDAD DE RAITER**
- Q. DE LOS PAGOS**
- R. DE LA JURISDICCIÓN**

#### **A. NATURALEZA DEL SERVICIO.**

Raiter es una plataforma que permite a los Transportistas ofrecer sus servicios en una ruta determinada y al mismo tiempo permite a los Clientes buscar y contratar el servicio de transporte de mercancías a uno de los Transportistas usuarios de Raiter. La relación jurídica existe, respecto al servicio de transporte, únicamente entre el Transportista y el Cliente. Raiter pone a disposición de sus usuarios un sistema informático que permite interactuar con ellos de manera directa. Los Transportistas y Clientes aceptan expresamente vincularse jurídicamente entre sí a través de la manifestación de su voluntad en los medios proporcionados.

Raiter facilita a sus usuarios la contratación de servicios de transporte de mercancías a través de su plataforma web. El contrato entre el Transportista y el Cliente es un contrato privado de transporte que se encuentra regulado por los presentes términos y condiciones y solo de manera supletoria se aplicará a este lo establecido en el Capítulo IV del Título Décimo del Código Civil Federal.

Para agilizar la coordinación entre las partes, Raiter será quien cobre el pago de los Clientes y liberará el pago correspondiente al Transportista una vez que el Cliente haya confirmado, a través de los medios que Raiter pone a su disposición, la entrega de la mercancía.

Raiter podrá poner fin de inmediato a estos Términos y Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

Raiter podrá modificar este documento cuando lo determine oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Raiter de

este documento actualizado en esta ubicación. El acceso a esta página web, su uso continuado, y en general, la contratación de cualquier servicio a través de la Plataforma Raiter constituye una manifestación expresa de consentimiento a nuestros Términos y Condiciones.

A no ser que Raiter llegue a un acuerdo distinto con usted y ello quede así acreditado en un contrato distinto y por escrito, usted reconoce que Raiter no presta servicios de transporte de ningún tipo o de logística o funciona como una empresa de transportes y que dichos servicios de transporte o logística se prestan por terceros prestadores particulares independientes, que no están empleados por Raiter ni por ninguno de sus afiliados.

Raiter expresamente manifiesta que no será responsable ante cualquier accidente relacionado con la prestación del servicio entre el Transportista y el Cliente. Al mismo tiempo, Raiter establece que proporcionará a las partes la posibilidad de contratar una cobertura de seguro que será administrada por un tercero como así lo dispone la sección O, por lo que los usuarios aceptan que el único sujeto obligado en materia de cobertura de seguros es el tercero descrito en la sección O en caso de contratar tal servicio.

## **B. DE LOS TRANSPORTISTAS.**

Los Transportistas son terceros prestadores particulares independientes que han completado exitosamente el proceso de registro en la Plataforma Raiter. Al iniciar y completar su registro como Transportista usted reconoce y acepta su condición independiente y rechaza la existencia de algún vínculo laboral entre Raiter y usted o sus colaboradores.

Usted podrá registrarse en la Plataforma Raiter como a) Empresa Transportista o b) Transportista Individual.

El registro como Empresa Transportista le permitirá al Transportista dar de alta más de una unidad de transporte. Al optar por cualquiera de estas opciones usted reconoce que los operadores de las unidades registradas por usted son empleados suyos y que entre ellos y Raiter no existe ningún vínculo de responsabilidad.

Tanto las Empresas Transportistas como los Transportistas Individuales deben completar un proceso de registro antes de ser capaces de utilizar la Plataforma Raiter.

El Transportista acepta que es su obligación proporcionar información verídica y precisa sobre su persona. Raiter manifiesta que se presumirá la buena fe de sus usuarios, sin embargo, se reserva el derecho de dar de baja, en cualquier momento, cualquier cuenta si su actividad generara la sospecha de un mal uso.

Los Datos Personales proporcionados por el Transportista serán debidamente tratados en cumplimiento con nuestro **Aviso de Privacidad**.

El Transportista sólo está obligado a llevar la carga al destino final para su entrega una sola vez. Si ésta no fuera recibida, se dejará aviso de que la mercancía queda a disposición del interesado en las bodegas que indique el Transportista.

Si la carga no fuere retirada dentro de los 30 días siguientes a aquél en que hubiere sido puesta a disposición del Cliente en una bodega, el Transportista podrá solicitar la venta en pública subasta con arreglo a lo que dispone el Código de Comercio, cobrando un 50% del valor del flete por concepto de estancias por mes transcurrido el cual no podrá ser mayor a tres meses y a partir de dicho plazo el Transportista no se hace responsable de la existencia de la mercancía.

### **C. DE LOS CLIENTES.**

Los Clientes son usuarios de la Plataforma Raiter que contratan el servicio de transporte de mercancías a alguno de los Transportistas registrados en la Plataforma Raiter.

El Cargador acepta que es su obligación proporcionar información verídica y precisa sobre su persona. Raiter manifiesta que se presumirá la buena fe de sus usuarios, sin embargo, se reserva el derecho de dar de baja, en cualquier momento, cualquier cuenta si su actividad generara la sospecha de un mal uso.

Los Datos Personales proporcionados por el Cliente serán debidamente tratados en cumplimiento con nuestro **Aviso de Privacidad**.

Si al momento de la entrega resultare algún faltante o avería, el Cliente deberá hacerlo constar levantando el reporte del incidente correspondiente en la Plataforma Raiter y comunicándose con el Transportista. Lo anterior deberá realizarse dentro de las 24 horas siguientes al momento en que el Cliente recibió la mercancía.

En el caso de mercancías cuyo viaje involucre un procedimiento aduanal, los Clientes deberán proveer a los Transportistas los documentos, códigos QR o cualquier otra papelería que pudiera resultar necesaria previo o posterior a los momentos de carga y/o descarga. El Cliente además se obliga a proveer un medio de comunicación para atender imprevistos que puedan surgir.

### **D. DE LA PUBLICACIÓN DE LOS VIAJES.**

La Plataforma Raiter ha sido diseñada para que usted pueda publicar o buscar las rutas de viajes publicadas en Raiter. Para ello, los usuarios deberán hacer uso de la interfaz intuitiva de la Plataforma Raiter que les es proporcionada.

Un viaje es una ruta ofrecida por el Transportista a los Clientes. Todo viaje deberá ser alimentado de información relevante sobre: fechas de salida y llegada, puntos de origen y destino, precio y la categoría correspondiente.

Las posibles categorías son las siguientes: animales, artículos domésticos, mudanzas, autos-motos-yates, maquinaria pesada, contenedores, entre otros.

La publicación del viaje además deberá hacer mención sobre si el viaje es consolidado o no. Un viaje consolidado podría hacer múltiples paradas en el trayecto, un viaje consolidado solo hará las entregas contratadas por el Cliente.

#### **E. DE LA SOLICITUD DE LOS VIAJES.**

Otra manera en que un viaje puede ser contratado es a través de la publicación de una solicitud de viaje por parte del Cliente. Para lo anterior, desde su cuenta en la Plataforma Raiter, el Cliente podrá proponer una ruta con fechas y tarifas personalizadas. Una vez que lo anterior se produce, el sistema notificará a los Transportistas de la solicitud y éstos podrán aceptarla o rechazarla. En el caso en que un Transportista rechace una solicitud, podrá realizar una contraoferta de tarifa.

Solo hasta que un Transportista acepta la solicitud del viaje el Cliente podrá visualizar las opciones de forma de pago.

#### **F. DE LAS COMUNICACIONES ENTRE USUARIOS.**

Los usuarios de la Plataforma Raiter aceptan que los servicios de mensajería puestos a su disposición como canal de comunicación no podrán ser utilizados para intercambiar medios de contacto, cuentas de correo electrónico, direcciones físicas o cualquier otra información que pueda comprometer la seguridad de los usuarios. Raiter establece que lo contenido en esta sección será suficiente para determinar la suspensión o eliminación de alguna cuenta.

Además, queda estrictamente prohibida cualquier comunicación discriminatoria, incitadora a la violencia, generadora de odio y en general, cualquier otra que contravenga lo dispuesto en nuestras **Políticas de Uso**.

#### **G. DEL LEVANTAMIENTO DE MERCANCÍA.**

Previo a la contratación de un viaje, el Cliente y el Transportista deberán acordar la mercancía a cargar. La verificación de las cargas no es responsabilidad de Raiter si no del Cliente y el Transportista.

El Transportista deberá adjuntar a la Plataforma Raiter foto o copia de: la factura y la carta porte que amparen la mercancía transportada, así como la lista de empaque en caso de contar con ella.

#### **H. DEL REPORTE DE INCIDENCIAS.**

El Transportista se obliga a que cualquier incidente de gravedad deberá ser reportado inmediatamente a las autoridades correspondientes y del mismo modo adquiere el compromiso de coadyuvar con las autoridades mexicanas.

Cualquier incidente puede ser reportado directamente en la Plataforma Raiter. El Transportista deberá siempre reportar los incidentes que enfrenten sus viajes a fin de mantener actualizado al Cliente respecto al estatus que guarda el viaje que contrató.

#### **I. DE LA CONTRAOFERTA.**

Los Clientes y Transportistas tendrán en todo momento la oportunidad de negociar el precio de las tarifas a través de contraofertas. Estas contraofertas son vinculantes desde el momento en que se producen y hasta en tanto no se cancelen.

Las contraofertas pueden ser rechazadas por los Transportistas y Clientes.

#### **J. DE LA GEOLOCALIZACIÓN.**

El Transportista, mientras se encuentre prestando el servicio contratado, será monitoreado por la Plataforma Raiter a través de un sistema de geolocalización que funciona gracias al dispositivo celular del Transportista. El Transportista se obliga a proporcionar un smartphone con tal funcionalidad a los operadores de las unidades. La instalación de la Plataforma Raiter solicitará permisos específicos a los dispositivos móviles. El Transportista acepta tales permisos y acepta ofrecer el seguimiento geolocalizado del viaje mediante el teléfono celular del operador de la unidad correspondiente.

#### **K. DE LA CIBER-SEGURIDAD.**

Raiter establece que la plataforma web que pone a disposición de sus usuarios cuenta con medidas de protocolo seguro de transferencia de hipertexto tendientes a garantizar la transferencia segura de datos. Los Clientes y Transportistas reconocen que los ataques informáticos, intrusiones o cualquier complicación de carácter ofensivo constituyen casos fortuitos e imprevisibles y aceptan liberar a

Raiter de cualquier responsabilidad por un ataque cibernético que comprometa la infraestructura informática de Raiter.

#### **L. DE LAS FALLAS TECNOLÓGICAS.**

Los Clientes y Transportistas reconocen que las fallas tecnológicas, la pérdida de electricidad, la desconfiguración fortuita de parte o toda la infraestructura de Raiter, la ausencia de funcionarios informáticos clave de Raiter o cualquier otro incidente de naturaleza excepcional serán reconocidos como casos fortuitos y de fuerza mayor.

#### **M. DE LA INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS.**

Los Clientes y Transportistas se comprometen a mantener la información en su cuenta de forma exacta, completa y actualizada.

Los Clientes y Transportistas son responsables de toda la actividad que ocurre en su cuenta y se comprometen a mantener en todo momento de forma segura y secreta el nombre de usuario y la contraseña de su cuenta.

#### **N. DE LOS IMPUESTOS.**

Los Clientes y Transportistas son responsables de averiguar y cumplir sus obligaciones legales respecto a declarar, recaudar, liquidar o incluir en el precio el IVA u otros impuestos, directos o indirectos, que sean aplicables.

#### **O. DE LOS SEGUROS.**

Raiter expresamente establece que no es una empresa aseguradora, no presta servicios de seguros y las mercancías, las unidades, los operadores, acompañantes o cualquier otro sujeto de derecho que pudiera verse afectado por un incidente, no se encuentran aseguradas por Raiter.

Raiter pone a disposición de los Clientes y Transportistas medios de contratación de seguros a través de un tercero independiente prestador de servicios de seguros.

Los Clientes y Transportistas acuerdan liberar de cualquier pretendida responsabilidad a Raiter por situaciones relacionadas con seguros de cualquier tipo.

Los seguros a que hace mención el párrafo segundo de esta sección no excluyen al usuario de contratar seguros adicionales.

## **P. DE LA RESPONSABILIDAD DE RAITER.**

Raiter no hace declaración ni presta garantía alguna relativa a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los servicios o cualquiera de los servicios o bienes solicitados a través del uso de los servicios, o que los servicios no serán interrumpidos o estarán libres de errores. Raiter no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad o habilidad de los terceros involucrados, Los Clientes y Transportistas acuerdan que todo riesgo derivado del uso de los servicios y cualquier servicio o bien solicitado en relación con aquellos será únicamente suyos, en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

Raiter no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, ni de perjuicios relativos al uso de los servicios.

Raiter no será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que deriven de: (i) su uso o dependencia de los servicios o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios; o (ii) cualquier transacción o relación entre el Cliente y el Transportista o el tercero prestador de servicios de seguros.

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

## **Q. DE LOS PAGOS.**

Los Clientes realizarán los pagos correspondientes a través de los medios de pago puestos a su disposición en la Plataforma Raiter. Raiter utiliza los servicios de pasarela de pago de la compañía OpenPay.

Raiter renuncia a cualquier responsabilidad por errores, omisiones, retardos, imprecisiones o cualquier perjuicio que pueda imputarse a la pasarela de pago. Si eventualmente sucede un problema con la pasarela de pago, Raiter se compromete a colaborar con el usuario a fin de proporcionar la información a su alcance.

## **R. DE LA JURISDICCIÓN**

Los usuarios aceptan que toda controversia que se motive por los actos regulados en estos Términos y Condiciones deberán disputarse en los Tribunales de la Ciudad de Xalapa, Veracruz y conforme a las leyes mexicanas.