



## POLÍTICA APLICABLE A USUARIOS VENDEDORES

**Gracias por utilizar los servicios de MOUHER MARKET. La presente Política aplicable a Vendedores regulará la relación entre MOUHER MARKET y proveedores que deseen comercializar sus productos/bienes en el Sitio (los “Usuarios Vendedores”).**

Los términos en mayúscula incluidos y no definidos en la presente política tendrán el significado que se les atribuye a los mismos en los Términos y Condiciones.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho de modificar la presente Política sin notificación previa, bastando publicar su nueva versión en el Sitio en sustitución de las anteriores. El acceso, utilización, venta o compra a través del Sitio implican la aceptación por parte del Usuario de los Términos y Condiciones y políticas relacionadas que **MOUHER MARKET** tenga publicados en el Sitio al momento del acceso, uso, venta o compra respectivos.

### **I. Aceptación.**

Cualquier Usuario que desee comercializar productos a través del Sitio, se sujeta a las disposiciones incluidas en la presente Política y en los Términos y Condiciones teniendo que aceptar de forma expresa por parte del Usuario, de lo contrario, no podrá utilizar la plataforma y deberá abandonar inmediatamente el sitio o plataforma de **MOUHER MARKET**, al autorizar y aceptar la presente política y los términos y condiciones así como al comenzar a utilizar el Sitio se entenderá como una manifestación de consentimiento incondicional y expreso a todas las disposiciones y todos sus efectos incluidos o derivados de la presente Política y los Términos y Condiciones.

### **II. Capacidad.**

El Usuario Vendedor declara ser una persona física o moral con capacidad plena para hacer uso del Sitio, así como para obligarse a las presentes Políticas y a los Términos y Condiciones. El Usuario Vendedor sabe y reconoce que en caso de ser persona moral deberá estar debidamente constituida conforme a las leyes del país de su constitución, según sea el caso y en caso de ser persona física deberá ser mayor de edad con plena capacidad de ejercicio. El Usuario Vendedor deberá cumplir en todo momento con sus obligaciones legales de carácter fiscal y tributario, por lo que libera a **MOUHER MARKET** de cualquier responsabilidad de dicho carácter. El Usuario Vendedor deberá asegurar el adecuado uso del Sitio, limitando el acceso únicamente al personal facultado para tales efectos que cuente con las características descritas en el presente apartado y siendo el titular de la cuenta el único responsable del uso que le dé a su cuenta, sus permisos y acciones ejecutadas.

### **III. Alcance de los Servicios.**

**MOUHER MARKET** es una plataforma que brinda un servicio de promoción e intermediación de bienes comercializados por productoras y/o comercializadoras en su mayoría mexicanas para facilitar las transacciones de éstas con los Usuarios Compradores.

El Usuario Vendedor sabe y reconoce que **MOUHER MARKET** no es el propietario de los artículos ofrecidos, no tiene posesión de ellos, ni tiene control ni es responsable respecto a la calidad, existencia, cantidad, estado, integridad, condiciones de entrega o legitimidad de los bienes ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Usuarios Compradores, así como de la capacidad para contratar de los Usuarios o de la veracidad de los datos personales por ellos ingresados. Cada Usuario Comprador reconoce y acepta ser el exclusivo responsable de las compras que realiza.

### **IV. Datos e Inscripción del Usuario Vendedor.**

El Usuario Vendedor deberá registrarse y crear una cuenta personal de conformidad con lo dispuesto en los Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad. Al momento de crear su cuenta, el Usuario Vendedor acepta y reconoce que **MOUHER MARKET** tendrá acceso a su información y ésta será utilizada para fines propios de la operación y promoción del Sitio.

El Usuario Vendedor asume el compromiso de actualizar su información cuando exista algún cambio a la previamente ingresada. **MOUHER MARKET** podrá utilizar diversos medios para identificar al Usuario Vendedor, sin que esto implique que **MOUHER MARKET** se responsabiliza por la certeza de la información provista. Así mismo, el Usuario Vendedor garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información ingresada para su registro.

El Usuario Vendedor se responsabiliza de las actualizaciones y modificaciones correspondientes a la información de contacto. **MOUHER MARKET** no se hará responsable de las afectaciones que se puedan tener por no tener la información correcta, tales como: Facturación, Envío de información por Correo, Envío de Pedidos, etc. En caso de tener información errónea, el Usuario Vendedor se hace responsable de los posibles pagos por guías adicionales o cualquier otro que se genere, y/o de que no habrá una re-facturación.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional con la finalidad de verificar la información ingresada por el Usuario Vendedor, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellas cuentas de Usuarios Vendedores cuya información no haya podido ser comprobada como auténtica. En este caso, se dará de baja la cuenta del Usuario Vendedor, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento o indemnización a su favor.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o bien a cancelar un registro previamente realizado, sin que esté obligado a notificar al Usuario Vendedor los motivos que dieron lugar a rechazar o cancelar el registro y sin que este hecho genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

#### **V. Plataforma del Usuario Vendedor.**

Una vez dado de alta, el Usuario Vendedor contará con un panel personalizado dentro del Sitio en donde aparecerán sus datos, ventas, productos, etc. En dicho panel, el Usuario Vendedor podrá configurar su espacio de comercialización dentro del Sitio y agregar la información necesaria en relación a su oferta de productos, características, descripción, presentación de la marca, fotografías, etc.

Además de la configuración y datos necesarios para dar de alta la cuenta de el Usuario Vendedor, en dicha plataforma el Usuario Vendedor podrá:

- a) Agregar y modificar productos para su publicación en el Sitio;
- b) Estatus y seguimiento de pedidos;
- c) Estatus de pagos y documentación de facturación;
- d) Agregar o eliminar descuentos en sus productos visibles a la venta;

Para mayor información póngase en contacto con nosotros.

#### **VI. Publicación de Productos y/o Bienes.**

El Usuario Vendedor deberá dar de alta a través de su cuenta, los productos y/o bienes que pretende ofertar a los prospectos Usuarios Compradores. Las publicaciones deberán incluir la descripción específica, gráfica, fotográfica y textual, informando lo más claro y preciso posible las características del producto o bien y llenar todos los espacios requeridos que se le solicitan en el alta del producto.

El precio de venta indicado de los productos ofertados por el Usuario Vendedor deberá de incluir IVA.

Una vez dados de alta los productos, pasarán por un proceso de validación por parte de **MOUHER MARKET**. Una vez validados y aceptados por **MOUHER MARKET**, estos se harán visibles al público en general. Desde ese momento, el Usuario Vendedor será completamente responsable de la gestión de sus productos en cuanto a stock, ya sea para habilitar y hacer que los productos sean

visibles para los Usuarios Compradores o ponerlos como no visibles (que seguirán dentro de tus productos dados de alta, pero no serás visibles al público en general hasta que el Usuario Vendedor tenga un inventario disponible para cubrir la demanda de sus pedidos).

El Usuario Vendedor deberá indicar el tiempo de producción de cada bien o producto que forme parte de su inventario y en caso de que sea producción a la medida, se deberá indicar la información requerida para su producción y tiempo extraordinario de producción.

## VII. Plazos de Producción / Envío

- a) 1 a 7 días hábiles
- b) 1 a 15 días hábiles, siendo este el tiempo máximo de producción y/o detallado y/o envío de algún producto.

Se entiende que por el solo hecho de publicar el producto o bien, que el Usuario Vendedor cumple con todos los permisos fiscales y legales ante cualquier Autoridad Nacional o Internacional para la venta de dichos productos o bienes. En caso de que se infrinja cualquiera de las disposiciones establecidas en esta cláusula, **MOUHER MARKET** está facultado para solicitar al Usuario Vendedor que edite la publicación, o bien se dará de baja la publicación donde se encuentre la infracción a plena discreción de **MOUHER MARKET** sin responsabilidad alguna para este último y sin que este hecho genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

**MOUHER MARKET** podrá solicitar en cualquier momento al Usuario Vendedor la documentación necesaria y/o requerida por cualquier autoridad competente para la publicación y/o comercialización de sus productos en el territorio nacional e internacional. El incumplimiento de la entrega de esta información por parte del Usuario Vendedor constituye una falla que ocasionará la baja temporal o definitiva de la plataforma de **MOUHER MARKET** del producto en cuestión y/o de la cuenta del Usuario Vendedor sin responsabilidad alguna para **MOUHER MARKET**.

Cuando el Usuario Vendedor publique y comercialice por medio del Sitio productos y servicios relacionados con el consumo de tabaco y alcohol, estará obligada a añadir una leyenda precisa, clara y a la vista dentro de la descripción del producto que deberá establecer que la venta de dicho producto es exclusiva para personas mayores de 18 (dieciocho) años, así como cualquier otro requerimiento aplicable conforme a las normas vigentes y aplicables.

**MOUHER MARKET** no se hará responsable de cualquier infracción o incumplimiento por parte del Usuario Vendedor a la legislación aplicable, por lo que el Usuario Vendedor deberá sacar en paz y a salvo a **MOUHER MARKET** por cualquier reclamación, multa, o infracción imputada en su contra en relación con los productos adquiridos por el Usuario Comprador.

## VIII. Restricciones de Contenido.

El Usuario Vendedor acepta abstenerse de publicar, distribuir o transmitir cualquier contenido que: (i) sea ilícito, acosador, difamatorio, abusivo, amenazante, obsceno, doloso, calumnioso o invasivo de la privacidad de otro individuo; (ii) viole o vulnere los derechos de autor, marcas, secretos industriales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de cualquier parte, incluyendo sin limitación el uso de materiales de terceros protegidos por la ley de derechos de autor sin la autorización correspondiente, utilizar marcas de terceros sin la autorización o atribución correspondiente, y utilizar o distribuir información de terceros protegida o no como secreto industrial en violación a cualquier obligación de confidencialidad; (iii) no tenga derecho a distribuir o transmitir de acuerdo a la ley o a relaciones contractuales o fiduciarias; (IV) que contenga datos personales de menores de edad, o bien, (V) que contenga datos personales sensibles de cualquier tercero.

Los límites de peso y dimensiones de los productos deberán limitarse a lo siguiente:

- a) 30 kgs.
- b) 50 kgs. volumétrico (largo x ancho x alto /5000)
- c) 330 cms. volumétricos (Fórmula carga pesada = largo + 2(ancho) + 2(alto))



Cualquier contenido publicado en el Sitio por parte del Usuario Vendedor, será responsabilidad de dicho Usuario por lo que en caso que los productos incumplan con cualquier disposición incluida en los Términos y Condiciones, políticas de **MOUHER MARKET** o la legislación aplicable, el Usuario Vendedor deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo a **MOUHER MARKET** por cualquier daño o perjuicio que pudiere generar dicho incumplimiento.

Existe también el listado de artículos prohibidos por parte de nuestro agregador DHL en caso de que alguno de estos artículos sea enviado, y dentro de su traslado provoque algún problema al transportista o pérdida del mismo, ni DHL ni **MOUHER MARKET** se harán responsables de la recuperación ni pago del pedido.

#### **IX. Generación de Guías de Recolección.**

**MOUHER MARKET** no cuenta con ningún tipo de almacenamiento o inventario físico de productos, toda vez que el servicio que **MOUHER MARKET** presta es únicamente de publicación de contenido de los productos que los Usuarios Vendedores ofertan en el Sitio, siendo este el único y exclusivo inventario digital que la plataforma posee. El Usuario Vendedor será responsable de que sus productos publicados y dados de alta en el Sitio correspondan al inventario digital de la plataforma y de acuerdo a su inventario físico o tiempos de producción o envío indicados por el mismo.

A continuación, se describe el proceso de generación de guías de recolección:

a) Una vez que el Usuario Comprador finalice su pedido en el Carrito de Compras, caerá una notificación al Usuario Vendedor a su cuenta, vinculada la notificación a su correo, que se ha generado una nueva orden de compra.

b) La orden de compra será generada automáticamente. El Usuario Vendedor contará con un plazo máximo de 24 horas a partir de que la orden de compra se genere para cancelar la misma, indicando y precisando la causa de dicho rechazo al Administrador de **MOUHER MARKET**. El Usuario Vendedor se hará acreedor a una sanción por órdenes rechazadas de conformidad con los siguientes términos:

**i. Sanción Aplicable por Cancelación dentro de las 24 horas a partir de la Orden de Compra:** consistente en el 10% del valor del producto, más cualquier otra comisión bancaria que se haya generado.

**ii. Sanción Aplicable por Cancelación después de las 24 horas a partir de la Orden de Compra:** consistente en el 20% del valor del producto, más cualquier otra comisión bancaria que se haya generado.

El cobro de la sanción impuesta se descontará de la cuenta por pagar pendiente a favor del Usuario Vendedor. En caso de que el Usuario Vendedor no cuente con saldo a favor suficiente para el pago, se notificará al Usuario Vendedor por medio de un correo el cobro por concepto de “gasto administrativo” para que en un plazo que no exceda los 5 días naturales posteriores en que fue notificada, realice el pago correspondiente. En el entendido que se falle con el pago en el plazo señalado, **MOUHER MARKET** se reserva el derecho de bloquear y/o suspender la cuenta del Usuario Vendedor.

c) La generación de guías de envío se procesará a través de la plataforma del Usuario Vendedor, dando clic en la acción de su pedido “Solicitar Guía de Recolección”. Los datos de la guía deberán de mostrarse completos en su totalidad, siendo responsabilidad del Usuario Vendedor corroborar los de recolección, así como confirmar los datos de embalaje en peso y medidas. Si por algún motivo el Usuario Vendedor no está en su domicilio, éste deberá indicar el horario de recepción para que nuestro agregador FedEx programe la fecha y hora precisa para gestionar la recolección. En caso de que se presente una segunda recolección fallida, el Usuario Vendedor será responsable de pagar cualquier cargo adicional y de solicitar alguna otra guía y/o recolección.



Los horarios de recolección y/o entrega dependen nuestro agregador y de sus políticas, los horarios para recolección de envíos son de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 horas.

Ejemplo de solicitud especial de recolección:

- Indicar el horario recolección: Ej 10:00 am - 1:00 pm (intervalo de 3 horas, indicar a partir de qué hora estará listo el paquete);
- Indicar el horario laboral de la persona quien pueda entregar el paquete: (Jornada laboral del vendedor, Ej. 9:00 a 5:00 pm);
- Dar instrucciones Especiales: Ej. recoger en recepción.

Todo esto se podrá indicar como referencia cuando se da de alta la tienda.

## X. Envío de Productos y Tiempo de Entrega.

Será responsabilidad del Usuario Vendedor empacar adecuadamente el contenido del envío y llenar correctamente los documentos necesarios para que se genere el envío correspondiente. Para servicios de embarques pesados, los envíos deben ser paletizados y plastificados antes de ser entregados a DHL. En caso de que el número de piezas amparadas por la guía no coincida, se entenderá que solamente se entregó lo señalado en ese documento. Nuestro agregador DHL se reserva el derecho de verificar el peso real del envío y, en su caso, ajustar el monto de las tarifas aplicables, que estén vigentes en la fecha en que DHL reciba el paquete (mismas que se encuentran a su disposición en página Web: [www.DHL.com/mx](http://www.DHL.com/mx) o en cualquiera de sus Centros de Servicio). Usted declara bajo protesta de decir verdad que el contenido del envío ha sido correctamente declarado en el presente documento y que el mismo no contiene ninguno de los artículos prohibidos que se señalan en los Términos y Condiciones. En caso de incumplir con lo anteriormente previsto, el Usuario Vendedor libera de cualquier responsabilidad a **MOUHER MARKET** ante cualquier reclamación efectuada por terceros.

En caso de faltar con cualquiera de las indicaciones anteriores, el Usuario Vendedor será responsable de (i) faltante de piezas por no declarar el número correcto, (ii) Pagar el cargo adicional que se haga por exceso de peso o volumen dimensional, (iii) cualquier cargo adicional presentado anteriormente por el envío de artículos no permitidos, (iv) en caso de no estar empacando correctamente, con los datos que se declaran en la plataforma, el Usuario Vendedor se hará responsables de cualquier cargo adicional y **MOUHER MARKET** se reserva el derecho de bloquear y/o suspender la cuenta del Usuario Vendedor por mal uso.

**MOUHER MARKET** y el prestador de servicios logísticos se reservan el derecho a rechazar o suspender el transporte de cualquier paquete en los siguientes casos:

- a) Que no incluya la información adecuada sobre el remitente y el destinatario del paquete, o que las descripciones de los productos no correspondan al contenido registrado.
- b) Que contenga materiales que dañen o puedan dañar otros paquetes.
- c) Que el paquete no se encuentre debidamente embalado para su transporte.
- d) Que el paquete no incluya la guía de envío con todos los datos tanto del remitente como del destinatario.
- e) Que el peso, volumen y/o apariencia del empaque no coincidan con la descripción de la guía de envío.

El Usuario Vendedor reconoce y acepta que **MOUHER MARKET** no responderá en ningún caso, por la veracidad y exactitud del producto, así como de las expresiones y descripciones en cuanto a la calidad, género, valor, condiciones, estado de conservación, peso, volumen, marcas, signos exteriores del empaque o embalajes y demás características que contenga el producto. En caso de que se haga un ajuste en el costo de envío porque el número de piezas y/o dimensiones no fue dado de alta correctamente en el portal de **MOUHER MARKET**, **MOUHER MARKET** se reserva el derecho de descontar sobre el pago al Usuario Vendedor. Si se detecta un mal uso continuo, **MOUHER MARKET** tendrá la posibilidad de bloquear y/o suspender la cuenta del Usuario Vendedor por mal uso.

El Usuario Vendedor se obliga a no culpar a **MOUHER MARKET** de cualquier conflicto, acción, procedimiento o emplazamiento instaurado en forma individual o colectiva en caso de cualquier reclamación, queja, devolución y/o cualquier tipo de inconformidad del Usuario Comprador respecto del producto recibido.

## **XI. Devoluciones de Productos Imputables al Usuario Vendedor.**

El Usuario Vendedor será responsable de las devoluciones que el Usuario Comprador ejerza cuando exista cualquier daño en el pedido, que sea notorio que es daño por producción y no por daño ocasionado en el envío. (Ejemplo: artículo con alguna mancha, abolladura o rasguño, mala costura, mala pintura, etc.)

Tal y como lo establece la “Política para Usuarios Compradores”, el Usuario Comprador tendrá 5 días hábiles a partir de la recepción del producto para presentar su queja por escrito solicitando la devolución del producto. A partir de ese correo, **MOUHER MARKET** dará seguimiento con el Usuario Vendedor para la revisión de la devolución solicitada.

El Usuario Vendedor se hará responsable de los costos y gastos que se generen por la devolución de los productos que presenten daños. En caso de que el Usuario Comprador opte por la opción de cambio de producto, el Usuario Vendedor hará todo lo posible para que el nuevo producto llegue a manos del Usuario Comprador a la brevedad posible.

## **XII. Garantía.**

Tal y como lo establece la “Política para Usuarios Compradores”, el Usuario Comprador tendrá 5 días hábiles a partir de la recepción del producto para presentar su queja al correo [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com) solicitando la devolución de su dinero. A partir de ese correo, **MOUHER MARKET** actuará como facilitador dando seguimiento con el Usuario Vendedor para la revisión de la devolución solicitada, siendo este como único responsable de cualquier defecto de fabricación y funcionamiento.

Una vez recibida la notificación por parte de **MOUHER MARKET**, el Usuario Vendedor tendrá que dar una respuesta justificada de la reclamación del Usuario Comprador en un término no mayor a 3 días hábiles después de la notificación.

**MOUHER MARKET** se obliga a dar una respuesta informativa y detallada en favor del Usuario Comprador que haya efectuado la reclamación del producto dentro de un término que no excederá de los 5 días hábiles a partir de la recepción de dicho reclamo.

El Usuario Comprador se hará responsable de los costos y gastos que se generen por la devolución de los productos que presenten por efectos de garantía y para proceder a la devolución. El Usuario Comprador deberá devolver el producto(s) objeto de la reclamación dentro de un término de 5 días hábiles a partir de haber enviado el correo de reclamación.

El Usuario Comprador no podrá obtener la cobertura de garantía si ha iniciado una acción legal o administrativa en contra de **MOUHER MARKET** ya que son vías excluyentes. En caso de haber iniciado tales acciones, el Usuario Comprador deberá desistirse de las mismas a fin de obtener la cobertura por garantía.

A continuación, se señalan las restricciones para cualquier tipo de devolución y/o garantía:

- Los defectos o desperfectos en el producto, ocasionados debido al uso incorrecto o manipulación del material o los desgastes producidos por un uso anormal del mismo, anularán la garantía.
- Los daños en los productos causados por un desconocimiento del manejo o funciones del producto anularán la garantía.
- No podrá presentarse una reclamación por la garantía si el producto ha sido manipulado incorrectamente por personas no autorizadas por el fabricante.
- La garantía no será válida por causas ajenas a la operación del producto, tales como cambios bruscos de voltaje, utilización de accesorios inadecuados o no recomendados por los fabricantes, derrames de líquidos, fuego, abuso en el manejo del producto, por desgaste natural de algunos materiales en la composición del producto.
- No se responde por software en los equipos, des-configuraciones de ningún tipo, daños causados por virus, incompatibilidad o incumplimiento de las condiciones mínimas de uso de algún software específico.
- La garantía no será aplicable en ningún caso por incompatibilidad con algún software y/o hardware.



- En ningún caso habrá devoluciones de los siguientes artículos o departamentos: medias, trajes de baño y lencería, discos, libros, software, alimentos, vinos y licores, almohadas, tapetes, artículos personalizados y artículos de cuidado personal.

- Cualquier producto que se considere ilícito o se trate de drogas o estupefacientes, Pornografía ilegal, entre otros sin limitar algún otro y este acotado dentro de la lista de Productos no permitidos para su comercialización dentro de **MOUHER MARKET**.

- No aplica la devolución para ningún artículo de envío prohibido por parte de nuestro distribuidor DHL.

Lista de artículos prohibidos DHL: <https://www.dhl.com/es-es/home/nuestras-divisiones/transporte/servicio-al-cliente/articulos-prohibidos-y-mercancias-peligrosas.html>

Si alguno de estos artículos es enviado, no cubrirá seguro (aunque haya sido asegurado y tenga valor declarado) y en caso de que el envío de este artículo ocasione daños al ser transportado a cualquier otro objeto que se encuentre en el mismo transporte, será responsabilidad del Usuario Vendedor cubrir con los gastos que este daño pueda generar.

### **XIII. Sanciones al Usuario Vendedor.**

El Usuario Vendedor podrá hacerse acreedor a distintas sanciones derivadas de las siguientes conductas:

a) Por rechazo de orden de compra. (Detallado en punto IX b) i. ii.)

b) En caso de que el producto no esté siendo fabricado en el tiempo indicado, o los productos que muestra como visibles, verdaderamente no estén disponibles a la venta, el Usuario Vendedor se hará acreedor a una sanción adicional a la comisión venta del 4% +IVA por cada destiempo de entrega. Además poder de calificar sus productos con bajo ranking y eso repercutirá en la visibilidad y ventas del Usuario Vendedor.

c) En caso de no estar solicitando las guías y recolecciones en tiempo, el Usuario Vendedor se hará acreedor a una sanción adicional a la comisión venta del 4% +IVA por cada destiempo de entrega. Además de calificar sus productos con bajo ranking y eso repercutirá en la visibilidad y ventas del Usuario Vendedor.

d) Llenar la guía con datos equivocados y/o no actualizar los datos y generar errores en las guías generadas y recolección de pedidos, dónde el Usuario Vendedor será el responsable de los gastos adicionales de guía que este error pueda generar. Además, el Usuario Vendedor se hará acreedor a una sanción adicional a la comisión venta del 4% +IVA por cada destiempo de entrega. Además de calificar sus productos con bajo ranking y eso repercutirá en la visibilidad y ventas del Usuario Vendedor.

**MOUHER MARKET** se reserva el derecho de dar de baja la cuenta del Usuario Vendedor en caso de incurrir en cualquier de las sanciones previstas en los incisos a), b), c) o d) anteriormente señaladas.

En los supuestos en donde se detecte un mal uso de la plataforma, uso indebido del servicio de la mensajería de **MOUHER MARKET**, la falsedad en la declaración del valor real de los productos, falsedad en la declaración del peso, volumen o cantidad de los productos, o cualquier otra práctica desleal por parte del Usuario Vendedor y que en consecuencia implique una violación a los Términos y Condiciones, **MOUHER MARKET** aplicará de manera individual o conjunta los cargos correspondientes y/o la baja del Usuario Vendedor.

### **XIV. Pago y Facturación.**



## - PAGO

Una vez finalizada y entregado el pedido de la venta, el Usuario Vendedor solicitará por medio del portal de Vendedores a **MOUHER MARKET** su pago correspondiente. **MOUHER MARKET** contará con 10 días hábiles para realizar el pago correspondiente por la transacción generada. **MOUHER MARKET** descontará el 12% + IVA de comisión por la operación realizada y pagará al Usuario Vendedor en los términos señalados en los Términos y Condiciones y en las Políticas Aplicables. En caso de cumplimiento con alguna de las Sanciones y/o Cargos Adicionales mencionados en la presente política y/o Términos y Condiciones actuales de **MOUHER MARKET**, se descontará dicha penalización en el pago al Usuario Vendedor.

Ejemplo de esquema de pago: Precio de Venta dado de alta (incluye IVA) Comisión EM 15% + IVA  
Pago Vendedor \$1,000.00 \$139.00 \$860.00

**MOUHER MARKET** devolverá al Usuario Vendedor la cantidad restante por la intermediación realizada, misma que quedará exenta de acumulación de ingresos de **MOUHER MARKET**, puesto que su naturaleza es única y exclusivamente de intermediación entre el Usuario Vendedor y el Usuario Comprador. Los pagos se realizarán por medio de transferencia bancaria a la cuenta registrada por El Usuario Vendedor.

El Usuario Vendedor acepta que las comisiones antes descritas por concepto de contraprestación por los servicios prestados por parte de **MOUHER MARKET**, podrán ser modificadas, para lo cual, **MOUHER MARKET** deberá comunicar al Usuario Vendedor los cambios que se realicen en las comisiones mediante un aviso por medio electrónico. Una vez recibido el aviso y que el Usuario Vendedor continúe con el uso y servicios de **MOUHER MARKET** da por aceptado todos y cada uno de los nuevos Términos y Condiciones para continuar con la prestación de los servicios.

El Usuario Vendedor es el único responsable de la CLABE interbancaria registrada para el pago de sus ventas, en caso de presentar errores o imposibilidad de recibir el pago procedente de **MOUHER MARKET**, se dará aviso de esta(s) situación(es) al Usuario Vendedor y el retraso en pago. Hasta la finalización de la petición de pago en ningún momento implicará el pago adicional de comisión, intereses o alguna otra cantidad derivada del resguardo de fondos por parte de **MOUHER MARKET**. El Usuario Vendedor acepta y libera de responsabilidad a **MOUHER MARKET** por pagos no solicitados con antigüedad mayor a 1 (un) año. El Usuario Vendedor también libera de responsabilidad a **MOUHER MARKET** por solicitudes de pago cuando el Usuario Vendedor proporcione datos bancarios erróneos y/o de imposibilidad de pago por cuestiones atribuibles al mismo

## - FACTURACION

**MOUHER MARKET** facturará la comisión antes descrita por concepto de contraprestación de servicios a cualquier Usuario Vendedor que se lo requiera a través del panel de Pagos en su Portal de Vendedor, si la factura no es solicitada en el mes corriente al servicio, no se podrá facturar y **MOUHER MARKET** lo registrará como venta al público en general.

Si un Usuario Comprador solicita factura, es requisito del Usuario Vendedor facturar por el monto total del Precio de Venta ya que, como intermediarios, **MOUHER MARKET** es para el Usuario Vendedor un gasto de venta por el servicio otorgado, y **MOUHER MARKET** facturará al Usuario Vendedor la Comisión del 15% + IVA.

El proceso de facturación a Usuarios Compradores sería el siguiente:

Una vez solicitada la factura por el Usuario Comprador, **MOUHER MARKET** la solicitará al Vendedor por medio de correo electrónico, quien tendrá 3 días hábiles máximo para subirla adjunta en el panel de Pagos en su Portal de Vendedor.

En caso de no tener la factura cargada en el administrador del panel del Usuario Vendedor, **MOUHER MARKET** podrá suspender el pago hasta que no se complete con dicho proceso.

## XV. Servicio al Cliente.



**MOUHER MARKET** cuenta con un correo de ayuda el cual es el siguiente [direccioncomercial@mouhermarket.com](mailto:direccioncomercial@mouhermarket.com) que ayudara a aclarar las siguientes experiencias dentro del sitio y relacionado con los siguientes servicios:

- a) Revisar las preguntas frecuentes de compra
- b) Revisar las preguntas frecuentes de devoluciones

El Usuario Comprador sabe y reconocer que **MOUHER MARKET** es una plataforma virtual que no cuenta con sucursales o ventanillas para atención a sus Usuarios por lo que acepta que cualquier inconformidad será atendida por teléfono o correo electrónico.