



Términos y Condiciones del Usuario

Última versión: 16 de Noviembre de 2020.-

Definiciones

APLICACIÓN y/o APP: Es la aplicación desarrollada para dispositivos móviles que se incluye en las tiendas de aplicación de Android y/o iOS por parte de Vayven.

CARGOS: Las cantidades o montos cobrados en dinero al usuario de la aplicación por los bienes o servicios que se gocen a través de Vayven o terceros afiliados a dicha aplicación.

CUENTA: Es la cuenta de usuario creada en la aplicación móvil de Vayven, para solicitar bienes o servicios.

LEGISLACIÓN: Es el ordenamiento jurídico aplicable en cada país o territorio en que se prestan los bienes y/o servicios de Vayven, que tiene como objetivo regular todo lo relacionado con dichos bienes o servicio prestados.

PLATAFORMA: La aplicación o sitio web de Vayven a la cual tienen acceso los usuarios que cumplan con los requisitos, con el fin de hacer uso de los bienes y servicios, y bajo las condiciones que ahí se incluyen.

PRODUCTOS y/o SERVICIOS: Todos aquellos que se ofrecen a través del sitio web o aplicación de Vayven, en cualquiera de sus modalidades.

TERCERO o PILOTO: Todo proveedor independiente que, mediante la aceptación de las condiciones y términos de uso, presta un servicio a los usuarios de la aplicación, bajo su propia cuenta, y bajo las condiciones y plataformas establecidas por Vayven.

TERRITORIO: Todo territorio donde se encuentra disponible el uso de la aplicación móvil de Vayven, presentes o futuros.

USUARIO: son toda persona física e individual, mayor de edad, que hace uso de los bienes o servicios de la aplicación y/o plataforma de Vayven.

1. Del contenido para el uso de la aplicación

Las condiciones de uso para la aplicación móvil y sus servicios, regulan el acceso tanto de personas individuales o jurídicas, desde cualquier país de la región centroamericana, incluyendo pero no limitando a las páginas web, aplicaciones móviles y otros productos y servicios, puestos a disposición por Vayven, propiedad de una entidad de carácter mercantil constituida en la República de Guatemala e inscrita en el Registro Mercantil General de dicha República.

LOS PRESENTES TÉRMINOS Y DEMÁS CONDICIONES CONTENIDAS EN ESTA POLÍTICA, DEBERÁN SER EXPRESAMENTE LEÍDOS, COMPRENDIDOS Y ACEPTADOS POR TODO USUARIO DE LA APLICACIÓN, Y POR TANTO SE ESTABLECE QUE EL USUARIO COMPRENDE Y CONOCE CADA DISPOSICIÓN PREVIO AL USO DE LA APLICACIÓN (APP).

A través de las presentes condiciones, mediante el acceso y uso de los servicios, el usuario acepta vincularse jurídicamente por estas condiciones, que establecen una propuesta de servicios y por tanto se crea una relación contractual al ser aceptada, entre el usuario y Vayven; si el usuario no acepta expresamente estas condiciones, no deberá utilizar ni generar el acceso para el uso de los servicios contenidos en esta plataforma.

Vayven podrá modificar las normas y condiciones aplicables a los servicios cuando lo considere pertinente, por tanto las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Vayven. El acceso a los servicios de la plataforma, constituyen un consentimiento tácito de aceptación de dichas condiciones y cualquiera de sus modificaciones. La información de carácter personal de los servicios será recabada y utilizada según lo dispuesto en la Política de Privacidad y Cookies de Vayven, disponible en el enlace: <https://www.Vayven.app>.

Cualquier duda o reclamo referente a la información de contacto de un usuario, podrá ser atendida mediante el siguiente correo electrónico: servicio@Vayven.app.

Titularidad de los bienes de la aplicación.

Los servicios y sus datos son y permanecerán como propiedad de Vayven o de sus subsidiarias; asimismo todos los servicios y/o derechos relativos a estos, son propiedad de Vayven, por tanto ninguna condición ni uso de los Servicios, transfieren u otorgan ningún derecho sobre o en relación con los Servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada, o bien a utilizar o de cualquier modo o forma, a los nombres de empresa, o sus logos, productos y servicios, marcas propiedad de Vayven o de sus licenciantes.

2. De los Servicios de Vayven

Los servicios otorgados mediante la aplicación, permite a los usuarios organizar y planificar transporte privado y/o servicios de logística de personas y de bienes, mediante Pilotos asociados a dicha plataforma.

EL USUARIO RECONOCE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE VAYVEN A TRAVÉS DE CUALQUIERA DE SUS PLATAFORMAS, NO TIENE COMO GIRO COMERCIAL LA PRESTACIÓN DIRECTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE NINGÚN TIPO, Y NO PUEDE SER CONSIDERADA COMO TAL, Y QUE LOS SERVICIOS QUE SE COORDINAN A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN RESPECTO DE LAS PERSONAS O BIENES, SE PRESTAN POR MEDIO DE PILOTOS QUE SON TERCERAS PERSONAS CON CARÁCTER PARTICULAR E

INDEPENDIENTES Y POR TANTO NO SON CONSIDERADOS COMO EMPLEADOS DE VAYVEN.

Acceso a la plataforma.

La plataforma y aplicaciones de Vayven otorga a cada usuario una licencia de uso limitada, no exclusiva, y en esencia revocable, tampoco es transferible, para el acceso y uso de las aplicaciones en su dispositivo de uso personal o móvil, y únicamente otorga acceso en lo relativo al uso de los servicios, y cualquier otro contenido. Vayven se reserva cualquier derecho que no sea expresamente otorgado por el presente instrumento.

Del contenido de los Servicios.

Todo usuario reconoce y acepta que los servicios se ponen a disposición por medio de la plataforma desarrollada para este fin y bajo el uso licenciado de los distintos signos distintivos propiedad de Vayven. El usuario reconoce que podrán aplicarse diferentes políticas de privacidad al uso de dichos servicios, asimismo Vayven no respalda servicios que puedan o resulten ser otorgados por parte de terceros, por tanto no existe ninguna responsabilidad por parte de Vayven de cualquier otro producto o servicio que no sea prestado de forma directa.

Asimismo, se establece que todos los servicios que se pongan a disposición de los usuarios podrán hacerse en relación con servicios y/o contenido de terceros y que no se encuentre bajo el control de Vayven. El usuario reconoce expresamente que podrán ser de aplicación diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros, y Vayven no respalda en ningún caso dichos servicios o su contenido, y por tanto no tiene responsabilidad alguna de cualquier producto o servicio de terceros.

Adicionalmente, se establece que las entidades como Google, Inc., Apple o Microsoft Corporation y/o sus subsidiarias, que puedan resultar beneficiarios con el acceso de sus Servicios, a través de aplicaciones desarrolladas para dispositivos móviles con sistema Android, iOS, Microsoft Windows, respectivamente, sin embargo no se consideran parte de las presentes políticas o los servicios que se regulan.

Restricciones para el usuario.

El usuario no podrá:

- (a) Obtener un acceso autorizado a los servicios o su plataforma, sin antes aceptar los Términos y Condiciones aquí descritos, expresamente desde el momento de la descarga de la aplicación y su uso.
- (b) Reproducir, modificar, usurpar los servicios, ni distribuir, vender o transferir de cualquier forma los mismos, excepto que cuente con permiso expreso de Vayven.
- (c) Realizar los viajes sin utilizar medidas o equipo de protección vehicular.
- (d) Viajar bajo la influencia de alcohol, drogas o estupefacientes que afecten su capacidad motora y de conducción.

3. De la forma de uso de los servicios por parte de los Usuarios

Todo usuario debe registrarse y mantener activa su cuenta personal de usuario para poder acceder a los servicios de la aplicación y poder hacer uso de los mismos. El registro de la cuenta le requiere que comunique a Vayven determinada información personal, y se compromete a mantener esta información de forma exacta y actualizada. El usuario es responsable de toda la actividad que ocurre en su cuenta, y para obtener una cuenta y mantenerla activa, debe tener como mínimo dieciocho (18) años de edad, o la edad que sea considerada legalmente como mayoría de edad en el territorio de utilización de los servicios de la aplicación. En caso de duda los Pilotos podrán solicitar un documento de identificación para comprobar dicha condición.

Obligaciones de los Usuarios

Todo usuario de la aplicación acuerda cumplir con todas las leyes aplicables del territorio donde se otorgará por parte de Vayven el servicio, y solo podrá utilizar dichos servicios otorgados con fines lícitos; en el uso de la aplicación, el usuario se compromete a no provocar daños o contratiempos a la propiedad de los Pilotos o de cualquier tercero; para una mejor prestación y seguridad de los servicios, el Piloto podrá requerir verificar la identidad de un usuario mediante la presentación de un documento que compruebe dicha identidad.

Cualquier uso y utilización de los servicios a través de la aplicación es de carácter estrictamente personal, por tanto el usuario no podrá autorizar a terceros la utilización de su cuenta, y asimismo no podrá permitir a personas menores de edad según las leyes de su territorio donde se utilice el servicio, a menos que aquellos sean acompañados por el usuario titular de la cuenta. En algunos casos y en caso de duda, se requerirá un documento válido de identidad para obtener el acceso de los servicios de la aplicación, lo cual el usuario acepta expresamente a través del uso de la aplicación.

Adicionalmente, todo Usuario se deberá abstener expresamente de lo siguiente:

- I. Copiar, reproducir o utilizar cualquier contenido de la aplicación, o permitir el acceso de terceros a través de cualquier modalidad de comunicación masiva.
- II. Utilizar los contenidos de cualquier manera que causen un daño a Vayven o algún tercero.
- III. Utilizar con fines ilícitos o de lucro mediante la venta directa, de cualquier información obtenida a través de la aplicación, así como comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

Asimismo, todo usuario de Vayven se compromete y obliga a utilizar la aplicación y los contenidos encontrados en ella de una manera legal, correcta y con fines legítimos. Vayven podrá en todo caso y a su única discreción y por cualquier motivo y sin necesidad de aviso previo, revisar, modificar o eliminar cualquier contenido de dicho usuario.

Todo usuario de la aplicación es expresamente responsable de contar con el acceso a la red de datos necesario para utilizar los servicios y hacer pago de cualquier cobro o tarifa de datos de red móvil que sean del uso personal del usuario.

Vayven podrá notificar por cualquier medio o red social, las actualizaciones o condiciones de sus servicios y sus modificaciones, o mediante un correo electrónico enviado directamente a la cuenta del usuario, según los datos suministrados por el propio usuario en su cuenta. Cualquier usuario podrá comunicarse con Vayven a la dirección de correo electrónico en Guatemala: servicio@Vayven.app.

Todo usuario de la aplicación acuerda expresamente, en la medida que este sitio web o el uso de la aplicación permita a dichos usuarios enviar contenido, a través de mensajes de texto, códigos promocionales, acceso a la red o por medio de dispositivos, limitarse a:

- i. No publicar o ejecutar cualquier contenido, o realizar cualquier conducta que pueda ser ilegal, amenazante, dañina o que constituya acoso o acecho, o sea agravante, difamatoria, calumniosa, vulgar, obscena, ofensiva, desagradable o pornográfica, o de lugar a responsabilidad civil o penal.
- ii. Hacerse pasar por o falsificar alguna relación con cualquier persona o entidad, o falsificar o tratar de tergiversar el origen de cualquier contenido proporcionado por el usuario.
- iii. Proporcionar o utilizar este sitio web y cualquiera de sus contenidos o servicios para fines comerciales.

En cualquier caso, Vayven se reserva el derecho de proporcionar cualquier información o contenido, a su sola discreción y/o de ser esta solicitada, para entrega al Ministerio Público o cualquier autoridad de Gobierno.

Mensajes de texto y Códigos Promocionales

Todo usuario de la aplicación, acepta expresamente que Vayven pueda comunicarle por mensajes de texto a su teléfono móvil o a su correo electrónico, información sobre sus políticas o servicios y sus respectivas actualizaciones, así como el envío de códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito en su cuenta, y otros beneficios relacionados a los servicios asociados a su cuenta.

Cualquier usuario acuerda que cualquier código o beneficio de su cuenta no podrá ser vendido, duplicado o negociado de ninguna forma a menos que así sea establecido por Vayven; asimismo Vayven se reserva el derecho de modificar o suspender el otorgamiento de dichos beneficios obtenidos a través de la aplicación o su plataforma a su sola discreción y sin previo aviso o consentimiento del usuario.

4. Cargos y pagos para obtener el acceso a los servicios de la aplicación móvil.

El usuario comprende y acepta que el uso de los servicios por medio de la aplicación, puede derivar en cargos de servicios aplicados por terceros, o por los bienes que reciba del Piloto y simultánea o posteriormente a que haya recibido los servicios u obtenido los bienes, por tanto Vayven facilitará el pago de los cargos que puedan resultar aplicables por la aplicación.

El pago de los cargos se considerará como el pago efectuado directamente por usuario al Piloto que provee los servicios, en dichos cobros se incluyen los impuestos aplicables en cada territorio, los cargos pueden incluir otras cuotas, peajes y/o recargos específicos, incluyendo algunas cuotas por solicitud, tasas o cobros municipales o nacionales, entre otros que puedan corresponder.

Cualquier cargo se considera pagado de forma inmediata, lo cual se realizará por Vayven utilizando la opción o medio de pago pre-seleccionado por el usuario en su cuenta, esto a través de la plataforma de pago implementada para el efecto por parte de Vayven y que cuenta con todos los elementos de seguridad y confidencialidad, enviándose posteriormente al usuario el comprobante de dicho pago efectuado por parte de Vayven; por su parte Vayven, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, revisar o eliminar cualquier cargo para determinado bien o servicio, lo cual acepta el usuario de forma expresa, y siempre que sean aplicables, los cuales pueden variar según la zona territorial donde se encuentre el usuario. El usuario deberá informar a Vayven acerca del robo de la tarjeta de crédito, si este fuera su medio de pago elegido. En todo caso Vayven queda liberado de la responsabilidad en el mal uso de dicho medio de pago. Todo dato proporcionado en su cuenta, será tratado bajo los términos de confidencialidad y medidas de seguridad de Vayven.

En caso de cancelación de un pedido u orden de servicio que no sea por razones atribuibles a Vayven, el usuario autoriza expresamente y sin restricciones a que Vayven le retenga en su tarjeta de crédito u otra forma de pago asociada, la cantidad de la transacción por un período de hasta treinta (30) días; dichos cobros no serán reembolsables. Cuando un servicio solicitado a través de VAYVEN y a ser prestado por un tercero sea cancelado después de cinco (5) minutos, VAYVEN se reservará el derecho de cobrar una tasa de cancelación.

Otros cobros relativos al uso del servicio.

Todo usuario será responsable del costo total de la reparación por daños o de la limpieza necesaria de los vehículos y las propiedades del Piloto asociado, que se ocasionen por el uso de los servicios en su cuenta, siempre que sobrepasen el uso normal o los daños considerados normales y la limpieza necesaria de las unidades o vehículos. Dichos importes, así como aquellos cargos por la devolución de bienes o servicios, serán restituidos por Vayven al correspondiente Piloto, por tanto tampoco son reembolsables, dichos costos pueden ser actualizados sin previo aviso.

5. Limitación a la Responsabilidad de Vayven en la prestación del servicio.

Renuncias de aseguramiento de servicios.

Vayven renuncia a toda declaración y garantía implícita o expresa, o no establecida en estos Términos y Condiciones, además no prestará garantía alguna relativa al aseguramiento, puntualidad o calidad y la disponibilidad de los bienes o servicios, solicitados a través del uso de la plataforma. Asimismo, Vayven no garantiza que los servicios serán siempre efectivos y libres de errores o contratiempos, por tanto, Vayven no asegurará ni indemnizará, por aspectos relativos a la calidad, idoneidad o habilidad de los pilotos en la prestación de dichos servicios.

Limitación de responsabilidad.

Vayven no será responsable de daños, lesiones personales o materiales a cualquier nivel, o el daño a la propiedad, ni sus perjuicios, o en relación con o derivados de cualquier uso de los servicios en la plataforma de Vayven. Asimismo, Vayven se reserva el derecho de modificar, suspender, eliminar o finalizar los servicios ofrecidos por la aplicación, sin necesidad de previo aviso. Las limitaciones y la renuncia no limitan de ninguna forma los derechos de consumidor según la ley de protección al consumidor y usuario.

Indemnidad a favor de Vayven.

Todo usuario acuerda mantener indemne y responder frente a Vayven y sus personeros, o directores y empleados, y asimismo a los Pilotos asociados a la plataforma, por cualquier reclamación, demanda, pérdida, o gastos legales y de representación que deriven del mal uso de los servicios o bienes obtenidos a través de la plataforma; el incumplimiento de estas condiciones y el uso inapropiado de su contenido de usuario o su infracción, abarca también a terceros.

Elementos con restricción para el servicio.

El usuario reconoce y acepta que el uso de la plataforma se realiza en todo momento bajo su entero riesgo y responsabilidad.

Vayven no tendrá responsabilidad por la falta de ejecución de sus obligaciones cuando medie fuerza mayor, caso fortuito o la entrada en vigencia de legislación gubernamental, regulaciones o restricciones de cualquier otra índole, que le impidan la ejecución de sus obligaciones; por tanto el siguiente listado, el cual es enumerativo y no limitativo, indicara algunos bienes o actividades que podrán reservarse o restringirse por parte de Vayven:

- I. Alcohol, tabaco y drogas o estupefacientes: pueden estar restringidas de acuerdo al territorio donde opere la plataforma,
- II. Prohibición de transporte de drogas, estupefacientes o sustancias ilegales y sus precursores químicos.
- III. Animales y Especies Reguladas: animales o fluidos prohibidos; semillas prohibidas, plantas nocivas; u otros organismos regulados cuyo comercio es ilegal según lo establecido en la normativa del territorio.
- IV. Pornografía infantil: se prohíbe transportar todo material con contenido pornográfico que involucre a menores de edad.
- V. Copyright: sobre software y copias no autorizadas de libros, música, películas y otros materiales protegidos con derecho de autor, o que no cuente con las licencias o los permisos respectivos.
- VI. Dispositivos tecnológicos, celulares y cualquier equipo destinado al desbloqueo o copia ilegal de hardware protegido.
- VII. Productos de farmacia: según el territorio, algunos productos pueden estar limitados, en el caso de medicinas de venta libre o que no requieren prescripción médica, que estará sujeto a lo indicado por el usuario o la farmacia respectiva.
- VIII. Partes humanas: se entiende por órganos u otras partes corporales o fluidos corporales humanos de cualquier tipo.
- IX. Bienes robados o ilegales: cualquier bien o producto que provenga de actos ilegales, o sobre los bienes que no se logre comprobar debidamente la propiedad, o que difame

- alguna persona por motivo de raza, etnia, origen nacional, religión, sexo, u otro factor, o que promueva la violencia, o incite a actos criminales.
- X. Materiales: siempre que no estén restringidos en su comercio, o dispositivos pirotécnicos y sustancias peligrosas que requieran permiso especial o se encuentren prohibidos o regulados de forma especial por otra legislación según el territorio.
 - XI. Armas: se prohíbe el transporte de armas de fuego, municiones, y otros objetos incendiarios, cuchillos y armas blancas en general.
 - XII. Dinero: se prohíbe el transporte de divisas, metales preciosos, y dinero en efectivo o títulos valores.
 - XIII. Cualquier otro bien que provenga de una fuente ilícita o de contrabando.
 - XIV. Cualquier mercancía cuyo valor sea mayor a Q500.

6. Cambios y actualizaciones de la aplicación

Vayven podrá, en cualquier momento y sin necesidad previa de consentimiento del usuario, modificar los Términos y Condiciones de Uso, su Política de Cookies y Privacidad y los Términos y Condiciones aplicables a los Pilotos asociados independientes, o cualquier otra política o disposición aplicable a la plataforma. Todo usuario deberá atender y conocer dichas políticas y disposiciones antes de descargar la aplicación, las cuales acepta expresamente al momento de descarga y uso de la aplicación o la plataforma en general.

Vayven podrá asimismo sin consentimiento de los usuarios y a su sola discreción, actualizar, modificar o suprimir la información y forma de uso de su plataforma, y las opciones o funciones a que los usuarios tengan acceso, lo cual es aceptado por parte de cualquier usuario al momento de creación de una cuenta para dicho acceso a la aplicación. Asimismo, Vayven no asegura de ninguna forma el servicio por causas ajenas al propio funcionamiento de la plataforma o medios físicos utilizados por los usuarios, por lo que cualquier desconexión o falta de actualización provocada por estos medios, será responsabilidad y bajo el riesgo del usuario.

Cualquier comunicación proveniente de Vayven, podrá ser comunicado a los usuarios por el medio que considere más apropiado y en cualquier momento.

7. De los elementos de Propiedad Intelectual

Exceptuando lo que unilateral y expresamente Vayven autorice y/o publique en atención a los Términos y Condiciones de Uso de la presente plataforma o aplicación, queda prohibido todo acto de competencia desleal, reproducción, modificación, falsificación, la venta o distribución, cesión, de los contenidos de esta aplicación, para fines o no comerciales, y por cualquier medio conocido o por conocerse, incluyéndose pero no de forma limitada a medios electrónicos, electro-mecánicos, de copiado, de grabación, edición o de cualquier otra índole.

Las marcas comerciales, nombres comerciales, expresiones de publicidad, diseños industriales, eslogans, logos o signos distintivos de cualquier tipo, publicados por Vayven en la presente aplicación pertenecen al grupo de compañías propietarias de la aplicación Vayven, sus socios o subsidiarias.

En ningún caso estos Términos y Condiciones confieren derechos de licenciamiento o de cualquier tipo. Ninguna parte de la aplicación podrá ser reproducida de cualquier forma física o electrónica. El uso en la aplicación de algunos materiales de propiedad de terceros como el

material infográfico, mercadológico o publicitario, audiovisual y sus contenidos, se encuentran expresamente autorizados por la ley o por terceros para dicho uso, por tanto, se encuentra protegidos ante la ley y convenios internacionales suscritos por los territorios donde se presten los servicios a través de la aplicación.

8. Otras disposiciones complementarias.

Ningún usuario podrá ceder o transmitir los derechos de su cuenta a un tercero, incluyendo los compromisos de estos Términos y Condiciones, sin el consentimiento expreso por escrito de Vayven. Si cualquier disposición en las condiciones acá establecidas se considerara ilegal, nula o anulable, en todo o en alguna de sus partes, o entra en conflicto con cualquier legislación aplicable, dicha disposición podrá ser inaplicable, pero esto no variará la validez y legalidad del resto de las condiciones y términos de uso de esta aplicación y sus actualizaciones o modificaciones. Adicionalmente, se establece que la aplicación o parte de esta, no podrá ser copiada o reproducida en otro sitio web, o en cualquier otro tipo de sistema físico o electrónico; asimismo las marcas y logos visualizados o expresiones y señales de publicidad de la aplicación pertenecen al grupo de compañías de Vayven o sus subsidiarias.

Asimismo, el usuario no podrá en ningún caso:

- Retirar cualquier nota de derecho de autor y derechos conexos, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los servicios prestados a través de la aplicación.
- Reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre los Servicios, distribuir, licenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir o presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma los servicios, excepto como se permita expresamente por Vayven.
- Causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indexar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte de los servicios o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los servicios; o
- Intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto de los servicios o sus sistemas complementarios.

Cualesquiera otras reclamaciones por infracción de copyright (derechos de autor) o derechos conexos, que sean advertidas por un usuario, deberán informarse a Vayven por cualquiera de sus vías y redes sociales. Para obtener acceso a los contactos directos o para mayor información, ingrese a la página web de Vayven, en <https://www.Vayven.app>.

9. Legislación aplicable y Arbitraje.

Salvo disposición en contrario, las presentes condiciones se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de la República de Guatemala. Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, del tipo que sea, que resulte de las presentes condiciones, deberán someterse forzosamente a procedimientos de mediación en virtud del Reglamento de Conciliación y Mediación de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala ("CRECIG"). Si dicha disputa no fuese solucionada en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha en la que se formalice la solicitud de mediación en virtud del Reglamento de Mediación, hará referencia a dicha disputa y se solucionará exclusiva y definitivamente mediante arbitraje en virtud del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Industria CRECIG. El idioma de

mediación y/o arbitraje será el castellano, a no ser que el usuario no hable castellano, en cuyo caso la mediación y/o el arbitraje se podrán llevar a cabo en idioma inglés.

El mediador y los laudos decretados por el árbitro deberán permanecer en estricta confidencialidad y no podrán ser revelados a ningún tercero, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte.

Para la regulación sobre el uso del sitio web y/o aplicación móvil de Vayven se complementará, en lo que sea aplicable, de conformidad con la legislación del país en el cual se utilicen los servicios.

10. Denegación y/o bloqueo de acceso del usuario a la Aplicación.

En caso de que cualquier usuario de la aplicación incumpla con las políticas, términos y condiciones, o cualesquiera otras disposiciones que resulten de aplicación legal o políticas internas de Vayven, este último podrá suspender el acceso a la cuenta del usuario o a la aplicación sin más trámite ni obligación posterior.