

Términos y condiciones

IMPORTANTE: POR FAVOR, LEER CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE USAR EL SITIO WEB, LAS APLICACIONES MÓVILES, Y/O CUALQUIER OTRA PARTE Y/O EXTENSIÓN DE LA PLATAFORMA, PROPIEDAD DE KAVANA.

El presente documento, contiene los términos y condiciones generales aplicables al acceso y/o uso de los Servicios que ofrece **KAVANA S.A.** (en adelante **KAVANA**) a sus Clientes, a través del del sitio web www.KAVANA.la (el "**Sitio Web**"); y/o en las aplicaciones para dispositivos móviles propiedad de KAVANA (la "**Aplicación Móvil**" o las "**Aplicaciones Móviles**"); y/o de cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma; y/o de forma personal y presencial en alguno de sus Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición o Showrooms.

Cualquier persona que desee acceder o que acceda, a través de cualquier medio autorizado por KAVANA, a los servicios en general que ofrece KAVANA, descritos en estos Términos y Condiciones (los "**Servicios**"), o que desee acceder y/o hacer uso del Sitio Web; y/o acceder y/o utilizar las Aplicaciones Móviles; y/o acceder y/o utilizar cualquier otro medio que para tales efectos autorice KAVANA (denominados en conjunto, a efectos de estos Términos y Condiciones como la "**Plataforma KAVANA**" o la "**Plataforma**"), quedará sujeto a los Términos y Condiciones junto con todas las demás políticas y principios que rigen a KAVANA y que son incorporados al presente por referencia.

En caso de que alguna persona no desee someterse a estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de acceder y/o usar la Plataforma KAVANA, así como de acceder o intentar acceder, a través de la Plataforma y/o de cualquier medio autorizado por KAVANA, a los Servicios que KAVANA ofrece a sus Clientes.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL ACCESO Y/O USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE KAVANA A SUS CLIENTES, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA KAVANA, Y/O DE FORMA PRESENCIAL EN SUS CENTROS AUTORIZADOS.

Los Términos y Condiciones generales del acceso y/o uso de los Servicios que ofrece KAVANA a sus Clientes, a través del Sitio Web, y/o de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma; y/o de forma personal y presencial en alguno de sus Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición o Showrooms, publicados en la Plataforma; (en adelante, los "**Términos y Condiciones**"), son obligatorios entre Usted (el "**Arrendatario**", el "**Permutante**", el "**Cliente**", el "**Usuario**", y/o el "**Vendedor**") y KAVANA (en conjunto, denominados como las "**Partes**"), por lo tanto, constituyen un acuerdo total entre ambas Partes para el uso del Sitio Web, y/o de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra extensión de la Plataforma KAVANA,

incluyendo la prestación de los servicios que KAVANA pone a disposición a través de la Plataforma KAVANA y/o de cualquier otra forma en la que KAVANA autorice o ponga a disposición para prestarse los mismos.

1. DEFINICIONES

Para efectos de claridad, las palabras o los términos precisados a continuación tendrán los significados que se les atribuyen y serán aplicables a: i) los presentes Términos y Condiciones, ii) al Contrato que se haya celebrado, posteriormente a la aceptación de los Términos y Condiciones, entre el Usuario y KAVANA a razón de los Servicios; y iii) cualquier otro acuerdo, anexo, adendum, convenio, contrato y/o documento accesorio al Contrato, celebrado entre el Usuario y KAVANA.

“Adeudo”: Se refiere a los gastos y/o pagos pendientes, que recaen sobre el Vehículo, a razón de estar o haber estado registrado ante alguna institución pública competente, y/o como consecuencia de haber infringido alguna norma de tránsito. Un Adeudo puede ser, enunciativa más no limitativamente a: pago de multa, infracción, pago de tenencia vehicular, pago de verificación vehicular, entre otros.

“Agente de Pago”: Cualquier tercero utilizado por KAVANA, para cobrar al Cliente los pagos relacionados con los Servicios que este último requiera contratar con KAVANA.

“Aplicación Móvil”: Se refiere a la aplicación o las aplicaciones para dispositivos móviles, propiedad de KAVANA, a través de la cual el Usuario accede a los Servicios de KAVANA.

“Apartar” o “Apartado”: Es el acto de apartar el Vehículo con la intención de efectuar la Compra del mismo, a través del pago de un depósito en garantía; el Apartado puede ser realizado por cualquier Usuario o Cliente, a través de la Plataforma KAVANA o en alguno de sus Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición o Showrooms. El Apartado incluye el pago de la Tarifa de Apartado.

“Avería Mecánica, Eléctrica y/o Electrónica”: Se entiende por avería mecánica, eléctrica y/o electrónica, la inutilidad operativa total, parcial, por rotura o degradación imprevista o fortuita de la(s) Pieza(s) Garantizada(s) en los presentes Términos y Condiciones, de forma literal, previamente certificadas por KAVANA, que haya garantizado sus perfectas condiciones. En ningún caso se considerará avería mecánica, eléctrica y/o electrónica la disminución del rendimiento o rotura de algún componente del Auto KAVANA causado por el desgaste natural debido al tiempo de uso y/o kilometraje según corresponda.

“Aviso de Privacidad” o “Políticas de Privacidad”: Se refiere las Políticas de Privacidad de KAVANA, relativas a la recolección, uso, almacenamiento, tratamiento, transferencia y Protección de los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles, en los términos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su

Reglamento, mismas que KAVANA pone a disposición de sus Clientes a través de su Plataforma www.kavana.la y/o ingresando al siguiente enlace www.kavana.la/politicas-de-privacidad

“Carnet de Servicio KAVANA”: Es una libreta que se entrega con el Vehículo que contiene el registro de los servicios de mantenimiento periódico a los cuales se obliga a realizar el adquirente conforme al Servicio de Garantía Extendida.

“Catálogo VIP”: Es un inventario de vehículos ofrecidos por KAVANA a Clientes identificados para acceder a un plan de pagos a través de KAVANA Capital.

“Centro Autorizado”: Es el lugar o los lugares autorizado(s) por KAVANA, mismos que se mencionan y detallan en la Plataforma, donde se reparan, preparan, acondicionan mecánica y estéticamente y se almacenan los Vehículos; también incluyen los Centros de Exhibición o Showrooms.

“Centro de Exhibición” o “Showroom”: Es el lugar o los lugares autorizado(s) por KAVANA y detallados en la Plataforma, donde se exhiben físicamente los Vehículos y se materializa de forma personal y presencial por parte del personal de KAVANA, la prestación de los Servicios.

“Código QR”: Es el código de respuesta rápida correspondiente a cada Vehículo, exhibido en la Ficha Técnica; módulo de almacenamiento de información codificada, representado por una matriz de puntos o un código de barras bidimensional, que al ser leído mediante un teléfono inteligente o Smartphone o un dispositivo que cuente con alguna herramienta de lectura de códigos QR, permite que el Cliente o el Usuario verifique la información relativa al Vehículo, incluyendo el Precio de Venta o Precio Total del Vehículo así como el kilometraje del mismo.

“Compra”: La adquisición de la propiedad de un Vehículo, bien sea por parte de KAVANA; por parte de un Cliente; o por parte de un Tercero.

“Comprador”: Significa cualquier persona que realice el Apartado de un Vehículo o comunique la intención de comprar el Vehículo a KAVANA a través de la Plataforma, de algún Centro de Exhibición o Showroom o de cualquier otro medio autorizado por KAVANA.

“Contrato”: Se refiere al Contrato que, posterior a la aceptación de los Términos y Condiciones, ha sido celebrado entre el Cliente y KAVANA, el cual puede ser, dependiendo de la naturaleza de la negociación, pero sin limitarse a, un contrato de compraventa inmediata de vehículo usado, un contrato de compraventa de vehículo usado por permuta, un contrato de compraventa a plazos con interés con reserva de dominio de vehículo usado, un contrato de arrendamiento de vehículo usado o un contrato de cobertura KAVANA Total; así mismo, se incluye como parte del Contrato a

todo acuerdo, anexo, adendum, convenio, contrato y/o documento que forma parte integral del mismo, y que así sea especificado en su contenido.

“Controladora o filial”: Cualquier persona moral distinta a el Arrendador que controla directamente o cuenta con el poder para determinar las decisiones del Arrendador, así como aquellas personas morales controladas por la misma persona o grupo de personas que sean accionistas mayoritarios del Arrendador o en su conjunto detenten la mayoría de las acciones del Arrendador.

“Cuota de Limpieza”: Sera la cuota que se aplicará al Arrendatario, en el supuesto de que regrese el Vehículo con objetos dentro del mismo, manchas en sus vestiduras, alfombras, cielo, vidrios y/o asientos.

“Cliente”: Persona que desea adquirir derechos y obligaciones con KAVANA, que puede ser en su calidad de Arrendatario, Permutante, Comprador, y/o Vendedor, en relación con los Servicios que ofrece KAVANA.

“Datos Telemáticos”: Significa, los datos obtenidos a través de Sistemas GPS que pueden referirse a la ubicación, la velocidad, los tiempos muertos, la aceleración o las frenadas bruscas, el consumo de combustible, los fallos en los Vehículos y cualquier otra derivada del uso, funcionamiento y estado del Vehículo.

“Desperfecto de Origen”: Cualquier daño y/o desperfecto funcional, mecánico y/o estético que presente el Vehículo, no imputable a KAVANA y que se determine en la Inspección y/o en la Post-Inspección.

“Documentación del Vehículo”: Significa el conjunto de documentos que identifican al Vehículo y que al mismo tiempo, justifican que su procedencia y circulación son completamente legales. Entre la Documentación del Vehículo se puede mencionar, de forma enunciativa más no limitativamente la Factura del Vehículo, los Pagos de tenencia vehicular, la Tarjeta de circulación, comprobantes de verificación vehicular, comprobantes de pago de multas y/o recargos, títulos de propiedad, identificaciones, entre otros.

“Entrega/Entregar”: Significa el acto de entrega física del Vehículo, bien sea por parte de KAVANA a favor del Cliente o bien de parte del Cliente a favor de KAVANA, dependiendo del acto. En caso de que se trate de una entrega a domicilio, la misma estará sujeta a la Zona de Cobertura, costos de envío nacional y a las demás disposiciones relativas establecidas en los Términos y Condiciones.

La entrega en casos de venta a plazos con interés con reserva de dominio deberá realizarse forzosamente en alguna de las sucursales de KAVANA, no podrá ser entregada en el domicilio del Cliente a menos de que se tenga la aprobación previa de KAVANA para hacerlo.

“Etapa de Diagnóstico”: Significa el periodo de tiempo necesario para que el personal técnico de KAVANA realice la inspección y diagnóstico de un Vehículo.

“Envío”: Significa que KAVANA podrá aplicar un cargo adicional por transportar un Vehículo de un Centro de Autorización KAVANA a otro, en cualquier departamento o ciudad por la venta de un vehículo.

“Fase de Oferta”: Significa el momento en que el Usuario/Vendedor/Permutante envía la información del Vehículo a KAVANA a través de la Plataforma, con la intención de obtener de KAVANA las diferentes ofertas relacionadas con el Vehículo.

“Ficha Técnica”: Es la ficha informativa que se exhibe sobre el Vehículo, donde se detallan diversas características del mismo, enunciando, pero no limitándose a: marca, modelo, estilo, año, kilometraje, motor, caballos de fuerza, tracción, transmisión, NIV o VIN o número de serie, número de placas, número de Stock o Stock ID, Precio de Venta o Precio Total del Vehículo y el Código QR correspondiente.

“Garantía de Catálogo 100% Online”: Es la extensión de la “Garantía de Satisfacción” para la devolución, incluida únicamente en la compra 100% (Cien por ciento) Online de cualquier Vehículo que sea comprado a KAVANA, en la cual el Comprador tendrá el derecho a un Periodo de Devolución de 14 (catorce) días o 600 km (seiscientos kilómetros), lo que ocurra primero. Solo aplica para Vehículos que no se encuentren disponibles en Centros Autorizados, Centros de Exhibición o Showrooms.

“Garantía de Satisfacción”: Es la garantía de devolución, incluida en la compra de cualquier Vehículo que ha sido comprado a KAVANA, en la cual el Comprador tendrá el derecho a un Periodo de Devolución de 7 (siete) días o 150 km (ciento cincuenta kilómetros), lo que ocurra primero.

“Garantía de 90 (noventa) días” , “Garantía de 3 (tres) meses” o “Garantía Limitada”: Es la garantía limitada incluida en la compra de cualquier Auto que ha sido comprado a KAVANA. Su cobertura incluye lo mencionado en nuestro contrato de garantía que incluye en lo sucesivo más no limitativamente lo siguiente: avería mecánica, eléctrica y/o electrónica. Esta garantía está sujeta a un periodo de: (i) 90 (noventa) días a partir de la fecha de entrega del Auto; y/o (ii) un máximo de 3,000 km (tres mil kilómetros), lo que suceda primero.

“Gastos Adicionales”: Son los gastos extra que resulten como consecuencia de cualquier Reparación por Desperfecto de Origen y/o por Pago de Gravamen y/o Adeudo, mismos que pueden ser cotizados durante la Inspección y/o la Post-Inspección del Vehículo.

“Gastos e impuestos inherentes”: Se entenderá como gastos e impuestos inherentes al Arrendamiento del Vehículo, aquellos gastos en los que el Arrendatario pueda incurrir con motivo del descuido o incumplimiento de las obligaciones adquiridas, como son

multas por exceso de velocidad, por invadir zonas reservadas, estacionarse en lugares prohibidos, arrastres a algún depósito vehicular, entre otros.

“Gravamen”: Significa cualquier hipoteca, fideicomiso de garantía, prenda, caución, limitación de dominio, incluyendo cualquier acción o procedimiento de extinción de dominio conforme a lo establecido en la Ley de Extinción de Dominio, embargo, gravamen, fianza, servidumbre, usufructo (establecidos por disposición legal o de otra forma), orden de embargo o de secuestro, u otra orden similar, derechos de preferencia, derechos de tanto, opciones) o cualquier otro gravamen de cualquier naturaleza, ya sea unilateral, bilateral, por disposición legal o por ministerio de ley.

“GPS y Sistemas de Monitoreo”: Se entiende por el dispositivo que se instalará obligatoriamente a los Vehículos con Venta a plazos con interés con reserva de dominio, para recabar Datos telemáticos, esto con el fin de dar seguimiento y cumplimiento a las obligaciones adquiridas por el Cliente y los derechos a los que tiene KAVANA derivados del Contrato de Venta a plazos con interés con reserva de dominio.

“Inspección”: Significa la investigación, inspección y revisión del Vehículo por parte del personal de KAVANA, la cual incluirá no solo la revisión del estado general del Vehículo, sino también la verificación de sus condiciones mecánicas; la investigación del Vehículo ante las autoridades competentes; la verificación del estado de todos los trámites, permisos, licencias y/o cualquier otra autorización que requiera el Vehículo para su circulación y la realización de una prueba de manejo.

“Inspección Online”: Significa la evaluación del Vehículo mediante fotos que el Cliente deberá tomar a su auto de manera interna y externa para ser cargadas a través de la Aplicación Móvil y posteriormente ser revisado por KAVANA.

“KAVANA Capital”: Se entiende por el área interna y marca de KAVANA que revisa, maneja y autoriza la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de los Vehículos usados.

“KAVANA Total”: Se entiende por aquel servicio de contratación opcional, que el Cliente puede obtener antes del vencimiento de la Garantía de 90 (noventa) días. La cobertura ofrecida por KAVANA Total está sujeta por (i) un periodo de hasta 12 (doce) meses y/o (ii) un máximo de hasta 20,000 km (veinte mil kilómetros), lo que suceda primero.

“Manual de Servicios de Mantenimiento”: Se entiende como aquel manual interno de KAVANA para consulta en el que se establece la cobertura de los servicios de los mantenimientos que realiza KAVANA, con especificaciones de todas las piezas tanto mecánicas, eléctricas y accesorios de un auto vendido por KAVANA. Esto solo aplica para vehículos con Servicios de Mantenimiento contratados de manera adicional por el Cliente y que se encuentren vigentes.

“Manual del Propietario”: Es aquel manual que forma parte de la documentación del propio Vehículo, en caso de que se cuente con el mismo.

“Margen de Ganancia”: Significa el margen fijo en moneda local, que cobrará KAVANA y que informará por escrito al Vendedor, por su Servicio al vender el Vehículo.

“Monto Máximo Cubierto por el Servicio de Garantía Limitada”: Significa la cantidad máxima de Q5,000.00 (cinco mil quetzales 00/100) por evento de que se trate, sin exceder nunca la cantidad de Q15,000.00 (quince mil quetzales 00/100).

“Monto Máximo Cubierto por la cobertura KAVANA Total”: Significa la cantidad de Q45,000.00 (cuarenta y cinco mil quetzales 00/100) por el total de eventos que se presenten en el periodo de 12 meses.

“NIV” o “VIN”: Número de Identificación Vehicular, que es el número que identifica e individualiza a cada Automóvil o Vehículo.

“Oferta pre- inspección”: Basado en el precio de Oferta Inicial emitido por KAVANA.

“Oferta post- inspección”: Es la oferta que se le da al Cliente una vez que se haya realizado la inspección de su Vehículo para compra, venta, permuta, etc.

“Oferta Relámpago”: Significa una promoción que ofrece un número limitado de ofertas con descuentos o ventajas para la venta o adquisición de un Vehículo en Permuta (Trade In) para Clientes seleccionados por KAVANA a través de la Aplicación Móvil.

“Otorgante”: Es la institución bancaria y/o financiera que puede otorgar financiamiento o bien el área interna de KAVANA, conocida como KAVANA Capital, que puede otorgar la Venta a plazos con interés de los Vehículos usados a los Clientes de KAVANA.

“Pago de Gravamen y/o Adeudo”: es un Gasto Adicional necesario para efectuar el pago y/o trámite que se requiera para liberar al Vehículo de algún gravamen y/o adeudo de cualquier naturaleza que recaiga sobre el mismo.

“Partes”: La referencia conjunta a KAVANA y el Usuario/ Cliente/ Comprador/ Vendedor/ Arrendatario/ Permutante.

“Periodo de Devolución”: Es el tiempo máximo de 7 (siete) días naturales, contados desde la Entrega del Vehículo que realiza KAVANA, en el que el Cliente puede devolverlo o el máximo de 150 km (ciento cincuenta kilómetros) recorridos, contados desde que KAVANA le hace entrega del Vehículo al Cliente, lo que ocurra primero. Aplica únicamente para la Garantía de Satisfacción. Para la “Garantía de Catalogo 100% Online” se ampliará el tiempo de devolución a 14 (catorce) días naturales o 300 km (trescientos kilómetros) lo que suceda primero.

“Permuta” (Trade In): KAVANA podrá tomar a cuenta el Vehículo en el caso de que el Usuario desee Comprar otro Vehículo a KAVANA, obligándose las Partes al pago de la diferencia, según corresponda.

“Quetzales”, “GTQ” o “Q”: Hace referencia a quetzales, moneda de curso legal en Guatemala (Republica de Guatemala).

“Post-Inspección”: Significa el segundo momento de revisión del Vehículo, después de la Inspección, con el propósito de identificar posibles Desperfectos de Origen, y/o Gravamen y/o Adeudo, que recaigan sobre el Vehículo.

“Plataforma” o “Plataforma KAVANA”: Es la denominación, en conjunto, para el Sitio Web y la Aplicación Móvil o las Aplicaciones Móviles, así como cualquier otro sitio o aplicación relacionados, que sean operados y administrados por KAVANA; la Plataforma es el medio electrónico a través del cual KAVANA ofrece sus Servicios a los Clientes y/o Usuarios, y a su vez permite que, a través de ella, estos últimos accedan, usen o consientan los Servicios que ofrece KAVANA.

“Precio”: Es la denominación en conjunto, para el Precio Base, el Precio Determinado, el Precio de Venta o Precio Total del Vehículo.

“Precio Base”: Precio definido el día de la inspección que podrá ser modificado de conformidad por las Partes.

“Precio Determinado”: El precio que sea modificado de conformidad con los ajustes realizados al Precio Base.

“Precio Oferta inicial”: Es el precio determinado en primera instancia por la Aplicación KAVANA, el cual da un precio de referencia o también le puede llegar vía mensaje o correo electrónico, el cual es válido por 7 (siete) días a partir de que recibe el mensaje el Cliente y/o Usuario.

“Precio de Venta” o “Precio Total del Vehículo”: Significa el precio con el cual se ofertará el Vehículo a través del Servicio y/o sistema de KAVANA. El precio se conforma por el Precio Determinado más el Margen de Ganancia de KAVANA.

“Precio de Promoción”: Es el precio final que incluye el descuento correspondiente a determinada promoción, de conformidad con los términos y condiciones que regulen a la misma, prevaleciendo siempre el monto que se señale en el Sitio Web para cada Vehículo que forme parte de la promoción.

“Publicidad”: Es toda forma de comunicación realizada por KAVANA, como mecanismo de referencia y no como oferta pública, con el fin de brindar información sobre sus productos y/o sus actividades comerciales; así como también con la intención de comunicar estrategias, campañas publicitarias o de mercadeo propias.

“Proveedor”: Cualquier persona física o moral, que preste servicios a KAVANA.

“Retiro/Retirado/Retirar”: Significa el proceso realizado por parte de KAVANA para obtener la posesión del Vehículo con el objeto de i) obtener la propiedad del Vehículo, y/o ii) de almacenar el mismo por cualquier otro motivo.

“Reserva”: Es el acto de apartar el Vehículo con la intención de efectuar la Compra del mismo a través del pago de un depósito en garantía; la Reserva puede ser realizada por cualquier Usuario o Cliente, a través de la Plataforma KAVANA o en alguno de los Centros de Exhibición o Showroom. La Reserva incluye el pago de la Tarifa de Apartado.

“Reparación eventual”: Será cualquier reparación no contemplada en el "Manual del propietario" o en el Manual de cobertura KAVANA Total o en el carnet de servicios del Vehículo, así como cualquier daño o menoscabo al Vehículo causado por Arrendatario que el Arrendador deba de realizar.

“Reparación de la Avería”: Significa aquellas actividades necesarias para la reparación de la avería mecánica, eléctrica y/o electrónica de que se trate, incluyendo el periodo requerido para la Etapa de Diagnóstico y el tiempo de reparación que se encuentra sujeto a la disponibilidad de las piezas y componentes en el mercado.

“Reparaciones Menores”: Significa todas aquellas reparaciones menores que serán cubiertas dentro de las garantías o coberturas según sean determinadas por KAVANA para cada caso.

“Reparación por Desperfecto de Origen”: Se refiere a las reparaciones y/o trabajos necesarios para reparar y/o solucionar cualquier Defecto de Origen.

“Reporte de Inspección”: Es el informe donde se detallan todos los resultados que se obtuvieron respecto al Vehículo, durante la Inspección.

“Reporte de Post-Inspección”: Es el informe donde se detallan todos los resultados que se obtuvieron respecto al Vehículo, durante la Post-Inspección.

“Sitio Web”: la Página Web www.kavana.la propiedad de KAVANA.

“Seguros”: Es el seguro del vehículo contratado por el Cliente, a través KAVANA o por cuenta propia o por cuenta de KAVANA. En los casos en que resulte aplicable, el Cliente autoriza de manera expresa a KAVANA para que reciba los pagos de las pólizas, por cuenta de la aseguradora y con cargo al Cliente y que la aseguradora comparta con KAVANA al tratarse de un pago por terceros.

“Servicios”: Significa todos los servicios ofrecidos por KAVANA, mencionado más no limitándose a la Compra, la Venta, el Arrendamiento y/o la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de Vehículos usados, los cuales KAVANA ofrece a sus Clientes

a través de la Plataforma KAVANA; mismos a los que también pueden acceder de forma personal y presencial, en alguno de los Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición o Showrooms publicados y autorizados por KAVANA en la Plataforma.

“Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo KAVANA”: Son todas las acciones de servicio recomendadas y realizadas por KAVANA para asegurar el correcto mantenimiento del Vehículo para los Clientes que cuentan con la cobertura de KAVANA Total o bien a solicitud del Cliente en caso de tener un Vehículo KAVANA. En el caso de la cobertura KAVANA Total, deberán ser realizados durante el periodo de cobertura debidamente documentados en el Carnet de Servicio KAVANA.

El Servicio de Mantenimiento podrá ser solicitado por el Cliente posteriormente mediante el pago del mismo a KAVANA, el cual podrá ser solicitado ya sea en nuestra aplicación móvil o por algún otro medio de contacto.

“Stock ID” o “Stock #” o “Número de Stock”: Es el número de inventario que identifica a cada Vehículo propiedad de KAVANA.

“Tarifa de Apartado”: Es el depósito en garantía que se realiza previamente a la compra de un Vehículo y por concepto de Apartado o Reserva del Vehículo, la cual tiene un valor de Q1,500.00 (mil quinientos quetzales 00/100).

“Términos y Condiciones”: Significa el presente instrumento, donde se establecen los términos y condiciones generales del acceso y/o uso de los Servicios y/o productos que ofrece KAVANA a sus Clientes a través del Sitio Web y/o de las Aplicaciones Móviles y/o de cualquier otra extensión de su Plataforma y/o de forma personal y presencial en alguno de sus Centros Autorizados y/o en alguno de sus Centros de Exhibición o Showrooms y/o en el domicilio de sus Clientes.

“Usuario”: Persona que desea adquirir derechos y obligaciones con KAVANA, que puede ser como Arrendatario, Permutante, Comprador, y/o Vendedor, en relación con los Servicios que ofrece KAVANA.

“Vehículo/Auto/Automóvil/Carro”: Es el Vehículo automotor usado, de procedencia nacional o extranjera, destinado al transporte terrestre de personas y/o de bienes, que KAVANA ofrece al Usuario para que este adquiera la propiedad del mismo o lo arriende, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente; o que el Usuario, siendo el propietario del Vehículo, lo ofrezca a KAVANA para que este lo compre.

“Venta”: La acción de vender un Vehículo y en consecuencia transmitir a quien lo compra la propiedad del Vehículo; bien sea que la Compra la haga un Cliente o Usuario o KAVANA o un tercero interesado.

Venta a Plazos con interés”: Significa el Contrato de compraventa a plazos con interés y reserva de dominio para la compra de un Vehículo usado.

“Zona de Cobertura” o “Zona de Cobertura KAVANA”: Se refiere a la zona específica en la que KAVANA presta sus Servicios a domicilio, la cual se extiende sobre las sedes que tiene KAVANA, exceptuándose aquellas zonas o colonias donde por motivos de seguridad para ambas Partes KAVANA se reserva el derecho de prestar Servicio a Domicilio, para lo cual lo hará saber al Cliente o Usuario.

2. DECLARACIONES

I. Declara el Usuario:

- - a. Que es mayor de 18 (dieciocho) años de edad, y que cuenta con la capacidad jurídica plena para: i) aceptar y obligarse, de conformidad con estos Términos y Condiciones; ii) hacer uso de la Plataforma; y iii) contar con los medios económicos suficientes y legítimos para hacer frente a las obligaciones asumidas;
 - b. Que al momento de crear su perfil de Usuario y/o hacer uso del Sitio Web, y/o de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra extensión de la Plataforma KAVANA; y/o requerir los Servicios de KAVANA a través de la Plataforma KAVANA o de cualquier otro medio, manifiesta formal y expresamente, aceptar y reconocer los Términos y Condiciones;
 - c. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que toda la información proporcionada a KAVANA a través de la Plataforma KAVANA es cierta, comprobable y es de su propiedad o tiene el poder suficiente para otorgar la misma, aceptando la responsabilidad frente a KAVANA de aquellos daños y perjuicios que dicha información pudiera causar a KAVANA o a sus clientes, y liberando a KAVANA de cualquier responsabilidad que se derive o pudiese derivarse de ello;
 - d. Que acepta y autoriza a la verificación de la información proporcionada a KAVANA a través de la Plataforma KAVANA, ya sea que la verificación sea realizada por KAVANA o por algún tercero que KAVANA designe para tales efectos;
 - e. Que manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que KAVANA puso a su disposición su Aviso de Privacidad a través de su Sitio Web o en formato impreso, y que se encuentra de conformidad con el tratamiento de este.
 - f. Que, en caso de representar a una persona moral, declara que cuenta con las facultades legales necesarias para comprometer a su representada, de acuerdo con estos Términos y Condiciones y/o los Servicios que solicite en nombre y representación de esta; y
 - g. Que tiene interés en contratar los Servicios de KAVANA, mismos que se señalan y describen en este documento, en la sección de Definiciones.

II. Por su parte KAVANA manifiesta:

•

- a. Que es una sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Guatemala;
- b. Que se encuentra debidamente inscrita en el Registro General de la Propiedad y que se encuentra en cumplimiento de sus obligaciones fiscales;
- c. Que cuenta con la capacidad jurídica y económica suficientes para la prestación de los Servicios que ofrece a sus clientes;
- d. Que es propietaria del Sitio Web, de las Aplicaciones Móviles y de cualquier extensión o parte de la Plataforma KAVANA; y
- e. Que puede verificar en cualquier momento, por sí o por terceros, la información proporcionada por el Usuario, y en el caso en el que la información proporcionada por el mismo sea falsa o inexacta, podrá negar el acceso a la Plataforma KAVANA y eliminar la cuenta del Usuario, a su entera discreción, eliminando cualquier contenido relacionado con el Usuario.
- f. Que ha puesto a disposición de los Usuarios o Clientes el Aviso de Privacidad Integral a través de su Sitio Web o en formato impreso.

3. OBJETO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

KAVANA es una empresa que presta los Servicios y que facilita a su Clientes o Usuarios, principalmente, la Compra, la Venta, el Arrendamiento y la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de Vehículos nuevos y/o usados, de forma electrónica, a través de la Plataforma KAVANA; y/o de forma personal y presencial en alguno de sus Centros Autorizados, y/o en alguno de sus Centros de Exhibición o Showrooms.

El objeto de los presentes Términos y Condiciones es el de establecer las bases sobre las cuales KAVANA presta Servicios a sus Clientes, de forma digital o electrónica, a través de su Plataforma; o de manera presencial, en los Centros de Exhibición o Showrooms; así como delimitar las condiciones bajo las cuales el Cliente o Usuario podrá hacer uso del Sitio Web, y/o de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra extensión de la Plataforma KAVANA, de conformidad con lo expresamente de establezca en estos Términos y Condiciones y en el Contrato.

4. DE LA PLATAFORMA KAVANA

La Plataforma KAVANA es el medio electrónico de comercio, a través del cual KAVANA ofrece una gama de Servicios a sus Clientes y/o Usuarios, principalmente aquellos relacionados con la Compra, la Venta, el Arrendamiento y la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de Vehículos nuevos, seminuevos o usados.

A su vez, la Plataforma permite que, a través de ella, los Clientes o Usuarios accedan; y/o hagan uso de los Servicios; y/o manifiesten su deseo de acceder a estos, y que también utilicen herramientas tecnológicas que permitan la comunicación en línea y

virtual, entre KAVANA y los Clientes, mencionando, más no limitándose a: conversaciones o chats, y videollamadas por WhatsApp®, o a través de otras aplicaciones, sistemas y/o plataformas de mensajería y videollamadas, propiedad de terceros como Facebook®, Google®, entre otros.

4.1. Propiedad de la Plataforma.

El Sitio Web, las Aplicaciones Móviles, y cualquier otra extensión de la Plataforma KAVANA, así como cualquier dominio o subdominio al que el Usuario tenga acceso y que sea parte de KAVANA, incluyendo sin limitación alguna todo el contenido, textos, videos, audio, datos y otra información digital, son propiedad de KAVANA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, y/o de sus clientes o proveedores de contenido, y se encuentran protegidos por la Ley del Derecho de Autor, la Ley de la Propiedad Intelectual, así como cualquier otra norma en materia de Propiedad Intelectual que resulte aplicable.

KAVANA es el responsable de la información y el contenido de la Plataforma, y a su vez, de su operación y mantenimiento. La Plataforma KAVANA ha sido creada para la operación y desarrollo de las actividades comerciales de KAVANA, mediante el uso de la tecnología; para informar al Usuario acerca de los detalles de cualquier tipo de actividad comercial o promocional de los servicios de KAVANA; y para la prestar los Servicios que oferta KAVANA, y que el Usuario pueda interactuar con estos.

KAVANA presta a los Usuarios los Servicios descritos en las definiciones, los cuales pueden incluir ciertas garantías y restricciones que se encuentran contenidas en estos Términos y Condiciones, así en el Contrato y/o en los Documentos; en consecuencia, la responsabilidad de KAVANA únicamente se sujeta a lo anteriormente expuesto. En tal sentido, KAVANA presta sus Servicios a través de la Plataforma. Para efectos de claridad, el Usuario es el exclusivo responsable de la información y oferta de venta de su Vehículo a través de la Plataforma KAVANA, así como de las condiciones generales manifestadas al momento de hacer uso del Sitio Web, las Aplicaciones Móviles, y cualquier otra extensión de la Plataforma KAVANA

KAVANA permitirá al Usuario ingresar a la Plataforma, y hacer uso de la misma, de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. Los Servicios se encuentran únicamente disponibles para Usuarios dentro de la Republica de Guatemala. Por tanto, el Usuario utilizará el Sitio Web, las Aplicaciones Móviles, y cualquier otra extensión de la Plataforma, únicamente para informarse y solicitar los Servicios de KAVANA. Por tanto, el Usuario entiende que la Plataforma no podrá ser utilizada para ningún otro propósito distinto a los que se mencionan y detallan en estos Términos y Condiciones.

El Usuario acepta expresamente que el uso de la Plataforma KAVANA, será bajo su propio riesgo y cuenta, y que la naturaleza de estos Términos y Condiciones será única y exclusivamente de carácter civil. Sin perjuicio de lo anterior, las cotizaciones que se

hagan a través de la Plataforma, respecto de cualquier Vehículo, son de carácter informativo para el Usuario y no constituyen un acuerdo entre las Partes, respecto del Precio de Venta del Vehículo, o del Precio Total del Vehículo.

Los Precios exhibidos por KAVANA para cada Vehículo, bien sea a través de la Plataforma, o en la Ficha Técnica correspondiente a cada Vehículo, podrán estar separados por puntos, comas, o sin separación por signos; del mismo modo, la visualización de los Precios a través de la Plataforma KAVANA, y/o al Código QR correspondiente a cada Vehículo, depende de la configuración de cada equipo o dispositivo desde el que se lleve a cabo el acceso; los Precios podrán sufrir variaciones, como consecuencia de cambios en las condiciones del mercado o la economía, sin perjuicio para KAVANA. Para tal efecto, dicho Precio será confirmado por KAVANA al realizar las inspecciones necesarias en el caso de Venta de un Vehículo o después de concretar una Reserva, en el caso de Compra. Dicho Precio quedará estipulado en el Contrato correspondiente. En tal virtud, las cotizaciones enviadas a través de la Plataforma KAVANA, o de cualquiera de sus extensiones, para la Compra, la Venta o cualquier otro Servicio que ofrece KAVANA, podrán sufrir modificaciones dependiendo de variables económicas en el mercado o bien, del estado del Vehículo o de los Precios establecidos por KAVANA. En cualquier caso, las Partes deberán de formalizar su relación para la Compra, la Venta, el Arrendamiento, la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de un Vehículo, o la adquisición de cualquier otro Servicio, a través de la celebración del Contrato que corresponda.

4.2. Contenido de la Plataforma

Todo el contenido que se encuentra publicado, expuesto y/o integrado en la Plataforma KAVANA de forma visible o no, enunciando más no limitándose a textos, elementos gráficos, marcas, lemas, nombres, fotografías, avisos comerciales, publicidad, formatos, software (código fuente/código objeto), y demás obras y activos de propiedad intelectual, son propiedad exclusiva de KAVANA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, y/o de sus clientes o proveedores de contenido, siendo que en este último caso, KAVANA manifiesta contar con las autorizaciones necesarias para el uso del contenido.

4.2.1. Enlaces

Para fines calidad en la experiencia que se ofrece a través de la Plataforma, KAVANA puede permitir uno o más enlaces a otros sitios web y/o aplicaciones móviles. Las páginas de Internet a las que se pueda acceder a través de la Plataforma KAVANA no están bajo el control de KAVANA. KAVANA no será responsable por el contenido de cualquier página web de terceros, vinculada a la Plataforma en toda su extensión o en parte de la misma, o por cualquier daño potencial que surja de o en conexión con el uso de los mismos.

La Plataforma KAVANA contiene o puede llegar a contener enlaces a diversas páginas de social media o redes sociales, entre ellas: (i) cuenta de Facebook®, con el nombre de usuario: KAVANA.LA; (ii) cuenta de Twitter®, con el nombre de usuario: @KAVANA_LA, (iii) cuenta de Instagram®, con el nombre de usuario: @KAVANA.la; (iv) cuenta de LinkedIn, con el nombre de usuario: KAVANA.la; y (v) Canal de YouTube®, con el nombre de usuario: KAVANA. Las cuentas o perfiles antes mencionados son administrados por KAVANA, por tanto, el Usuario reconoce que los mismos son exclusivamente destinados para difusión social e informativa de KAVANA; por lo tanto, KAVANA no se responsabiliza, en ninguna medida, por publicaciones y/o comentarios, incluyendo el contenido y/o la información que ahí se exponga, y cualquier otra actividad que realice el Usuario, cualquier otra persona ajena a KAVANA, y/o que esté fuera del alcance de la administración directa de KAVANA. El Usuario será el único responsable del contenido que comparta en los perfiles de redes sociales de KAVANA; por tanto, se obliga a sacar en paz y a salvo a KAVANA ante cualquier reclamación de un tercero respecto de los contenidos publicados por el Usuario, incluyendo el pago de gastos de defensa y demás gastos relacionados.

4.2.2. Renuncia a garantías

KAVANA no establece representación o garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad o integridad del contenido de la Plataforma. Dentro de las limitantes establecidas por la Ley, KAVANA renuncia a toda garantía, explícita o implícita, incluyendo sin limitación, a las garantías implícitas sobre mercantilidad y aptitud para un propósito determinado. KAVANA no garantiza que la Plataforma y/o el servidor que la hace disponible, estén libres de "virus de computadoras" por lo que el uso del Sitio Web, de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma, es de exclusiva responsabilidad del Cliente o Usuario, y bajo su propio riesgo.

4.3. Restricción de uso de la Plataforma

La Plataforma KAVANA, así como el Sitio Web, las Aplicaciones Móviles, y cualquier otro sitio o extensión de la misma, incluyendo el contenido de todos y/o de cada uno, enunciando más no limitándose a textos, elementos gráficos, marcas, fotografías, avisos comerciales, formatos, software (código fuente/código objeto) y demás obras y activos de propiedad intelectual, en amplio sentido, son propiedad exclusiva de KAVANA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, y/o de sus clientes o proveedores de contenido, siendo que en este último caso, KAVANA cuenta con las autorizaciones necesarias para su uso; por tanto, queda estrictamente prohibido al Usuario copiar, reproducir, diseminar, distribuir, transmitir, transformar, comunicar públicamente, mutilar o modificar de manera alguna la Plataforma KAVANA y/o cualquiera de sus extensiones, así como su contenido, ya sea en su totalidad o parcialmente; así como crear trabajos derivados de cualquier material que este en la Plataforma y/o en cualquier de sus partes, y/o en cualquier medio conocido o por conocerse en un futuro, que pertenezca a KAVANA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, sin previa

autorización por parte de KAVANA. Asimismo, queda expresamente prohibido al Usuario realizar cualquier uso de la Plataforma KAVANA y/o su contenido, a través del cual se pretenda obtener un lucro económico. Todos los derechos no concedidos en virtud de los presentes Términos y Condiciones están reservados por KAVANA.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, el Usuario podrá:

- i. descargar o imprimir, para su consulta, el material contenido en la Plataforma KAVANA, únicamente para su uso personal; y
- ii. descargar o imprimir el material que le sea enviado a su dirección de correo electrónico por parte de KAVANA, únicamente para su uso personal.

El Usuario no puede, bajo ninguna circunstancia y, por tanto, le está estrictamente prohibido utilizar arañas, robots, virus de computadora, técnicas de minería de datos o de otros dispositivos automatizados o programas para catalogar, descargar, almacenar, acceder o reproducir y distribuir la Plataforma KAVANA en toda su extensión y contenido, mencionado de forma enunciativa más no limitativa el Sitio Web y/o las Aplicaciones Móviles.

El Usuario no puede, bajo ninguna circunstancia, revender, explotar y/o lucrar con terceros el acceso a la Plataforma KAVANA, en toda su extensión y a cualquier contenido incluido en la misma.

4.4. Responsabilidad del Uso de la Plataforma

El Usuario se compromete a responder de los daños que genere a KAVANA, como resultado de cualquier uso incorrecto o no autorizado de la Plataforma KAVANA y de todo el contenido publicado en ella, así como por cualquier operación fraudulenta o que sea contraria a las leyes y reglamentos vigentes y aplicables. KAVANA no será responsable por daños de cualquier tipo, incluyendo sin limitación daños especiales o consecuenciales, derivados del acceso o la imposibilidad de acceso del Usuario a la Plataforma, y/o cualquier parte y/o extensión de la misma, así como del uso o dependencia de la Plataforma y/o de la información contenida en ella.

Adicionalmente, KAVANA tampoco es responsable por el uso de otros sitios en Internet a los que pudiera acceder el Usuario, a través de enlaces, ligas o links contenidos en la Plataforma y/o en cualquier parte y/o extensión de esta. Estos enlaces a los que se hace referencia se proveen únicamente como servicio a los usuarios de la "World Wide Web" y su inclusión en la Plataforma KAVANA no constituye un endoso de, o afiliación a KAVANA.

4.5. Funcionamiento y disponibilidad de la Plataforma

KAVANA podrá bloquear, interrumpir o restringir el uso y acceso a la Plataforma cuando lo considere necesario, así como eliminar o dar de baja la Plataforma en su totalidad o

en partes, mencionando como parte del último supuesto, pero no limitándose a, el Sitio Web, alguna o todas las Aplicaciones Móviles, y/o la totalidad o parte de su contenido.

El Usuario podrá dar de baja su perfil de usuario de la Plataforma KAVANA, en cualquier momento que así lo decida, enviando una solicitud a la dirección de correo electrónico info@KAVANA.la.

4.6. Del Registro y el Uso de la cuenta de usuario

Para proceder a la creación de una cuenta o perfil de usuario a través del Sitio Web, de las Aplicaciones Móviles y/o de cualquier otra parte o sección de la Plataforma KAVANA, el Usuario deberá proporcionar previamente sus datos personales, incluyendo más no limitándose a nombre completo, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico y número de teléfono, de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad de KAVANA. Al momento de crear su cuenta de usuario, el Usuario declara estar de acuerdo con los Términos y Condiciones, y con el Aviso de Privacidad, mismo que KAVANA pone a disposición para su previa consulta.

El Usuario podrá crear su cuenta o perfil de usuario para acceder al Sitio Web y/o a las Aplicaciones Móviles, y/o a cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma KAVANA, utilizando las credenciales de Facebook®, Apple®, Google® o Canal de YouTube®, por lo que el Usuario concede a KAVANA la autorización para fusionar las cuentas de usuario que tenga con Facebook®, Apple® o Google®, de ser el caso, y a usar y publicar información en sus perfiles de redes sociales, de acuerdo con sus ajustes de privacidad. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario estará sujeto a los términos y condiciones, y a las políticas de privacidad de Facebook®, Apple® y Google®, por lo cual KAVANA no será responsable de errores en el perfil del Usuario en sus redes sociales.

Cada Usuario es el único responsable del uso y manejo de su cuenta de usuario, y cada cuenta de usuario deberá ser utilizada únicamente por 1 (una) persona, en consecuencia, el Usuario es el único responsable del uso y manejo de su clave personal. El Usuario acepta que los procedimientos de seguridad que KAVANA ofrece a través de su Plataforma para la creación y el acceso a las cuentas de los usuario, son comercialmente razonables y suficientes a nivel técnico, por lo tanto, el Usuario no podrá alegar accesos no autorizados o ilegales a su cuenta de usuario, así como tampoco, podrá alegar la suplantación de persona o de datos, por lo que siempre tendrá la presunción en contra de que las acciones efectuadas en la Plataforma KAVANA, a través de su cuenta de usuario, fueron hechas por el propio Usuario.

Queda estrictamente prohibido utilizar datos y/o información de terceros, sin la autorización previa de éstos, para crear cuentas de usuario en el Sitio Web y/o en las Aplicaciones Móviles, o en cualquier parte y/o extensión de la Plataforma KAVANA.

5. DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE KAVANA

El Usuario podrá acceder a la Plataforma KAVANA para, a través de esta, Comprar un Vehículo nuevo o usado publicado por KAVANA; y/o para solicitar la Venta a plazos con interés con reserva de dominio sobre un Vehículo; y/o para Vender un Vehículo de su propiedad. En tal sentido, a continuación, se especifican cada uno de los Servicios que KAVANA ofrece a sus Clientes:

5.1. Compra de Vehículos

Cuando un Cliente o Usuario desee adquirir la propiedad de un Vehículo que ha sido ofertado por KAVANA, a través de la misma Plataforma; o de forma presencial en algún Centro de Exhibición o Showroom autorizado por KAVANA, el Cliente deberá seguir para ambos casos, el siguiente proceso:

Proceso de Compra de un Vehículo:

1. Registro del Comprador: Para ser un Comprador, el Cliente o Usuario deberá registrarse en la Plataforma, indicando su nombre completo, dirección de domicilio completa (nombre de la calle, número exterior, número interior y código postal), dirección de correo electrónico y número de teléfono, y los demás datos que requiera KAVANA, de conformidad con lo establecido en el inciso 4.6. de la Cláusula 4, de los presentes Términos y Condiciones; o deberá ingresar a la Plataforma a través de su cuenta de usuario, en caso de que ya se hubiese registrado previamente, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 4, de estos Términos y Condiciones.
2. Selección del Vehículo: El Comprador podrá visualizar los Vehículos disponibles para su compra ingresando a Plataforma en la opción "Compra un auto" o "Comprar". La Plataforma contiene un catálogo de Vehículos disponibles para la Compra. Cada Vehículo publicado es certificado por KAVANA, de conformidad con el proceso de Inspección. Para cada Vehículo disponible para la Compra, la Plataforma exhibe fotografías donde se aprecia el exterior y el interior del Vehículo, así como detalles de tapicería, accesorios, llantas, y las distintas partes del Vehículo que se pueden apreciar a simple vista, pudiendo exhibir, de ser el caso, fotografías relativas a detalles específicos como rayaduras, rayones, golpes, entre otros.

Adicionalmente, en el catálogo se detallan ciertas características del Vehículo, mencionando, pero no limitándose a: marca, modelo, estilo, año, kilometraje, motor, color, número de puertas, capacidad para pasajeros, caballos de fuerza, tracción, transmisión, NIV o VIN o número de serie, número de placas, número de Stock o Stock ID, Precio de Venta o Precio Total del Vehículo, y detalles de ubicación del Vehículo, es decir, el Centro de exhibición o Showroom donde se encuentra físicamente. Las fotografías exhibidas son fotografías reales del Vehículo, y son referenciales y no limitativas, en cuanto a los detalles que puede tener el Vehículo.

Si el Comprador acude al Centro de Exhibición donde se encuentra físicamente el Vehículo de su interés, tendrá acceso a una serie de detalles sobre el Vehículo, los cuales puede apreciar en la Ficha Técnica que se exhibe sobre el mismo, entre los cuales se mencionan: marca, modelo, estilo, año, kilometraje, motor, caballos de fuerza, tracción, transmisión, NIV o VIN o número de serie, número de placas, número de Stock o Stock ID, Precio de Venta o Precio Total del Vehículo, entre otros; los cuales podrán ser consultados y ampliados a través del Código QR correspondiente al Vehículo. Asimismo, KAVANA intenta exhibir todos los detalles del Vehículo, sin embargo, puede suceder que algunos no se publiquen en la Plataforma o no se aprecien con facilidad en las fotografías, sin que ello implique una responsabilidad para KAVANA

KAVANA podrá publicar, a través de la Plataforma, cualquier posible reporte de terceros referente a alguna de las condiciones del Vehículo. En virtud de que se trata de un reporte de terceros, KAVANA niega cualquier responsabilidad por la precisión de dicho reporte.

Cuando el Comprador desee avanzar en el proceso de Compra, puede seleccionar la opción “Me interesa”.

3. Apartar el Vehículo: Seguidamente, se le presentan dos opciones al Comprador. La opción de “Agendar una visita”, en alguno de los Showrooms donde se encuentre disponible el Vehículo, para que el Comprador pueda verlo físicamente. La opción “Apartar”, ofrece al Comprador la posibilidad de apartar el Vehículo por un lapso de 7 (días) días, tiempo en el cual podrá ver el Vehículo, visitando alguno de los Centros de exhibición donde se encuentre el Vehículo, sin que ningún otro tercero interesado tenga acceso a Apartar o Reservar el mismo Vehículo.

3.1. Sobre el Apartado: Para avanzar en el proceso de Compra, el Comprador deberá Apartar el Vehículo a través de la Plataforma KAVANA, en todos los casos, en el entendido que el Apartado o Reserva tiene una vigencia de 7 (siete) días. Al Apartar un Vehículo, el Comprador debe pagar KAVANA, por concepto de depósito en garantía, una tarifa de apartado (la “**Tarifa de Apartado**”) de Q1,500.00 (mil quinientos quetzales 00/100 Moneda Nacional), el cual podrá hacerse a través de pago por tarjeta de crédito, tarjeta de débito, transferencia interbancaria o depósito bancario.

Tras el Apartado del Vehículo, que incluye el pago de la Tarifa del Apartado, KAVANA deberá entrar en contacto con el Cliente, coordinará la Compra y en su caso la retirada del Vehículo; asimismo, programará fechas para el pago total y el envío del Vehículo al Comprador.

Para poder trasladar el Vehículo al domicilio del Cliente, a alguna sede o showroom de KAVANA a petición de este, se hará únicamente cuando el Cliente

autorice a cubrir el 100% (cien por ciento) del traslado en cuestión y este monto no será reembolsable aun y cuando el Cliente al final decida ya no realizar la compra del Vehículo.

La Tarifa del Apartado es 100% reembolsable. Cuando el apartado se realiza a través de la Aplicación Móvil o de la Plataforma de KAVANA, el monto no es cobrado o retirado de la cuenta del Cliente, ya que este monto es retenido (los fondos se congelan) hasta el momento en el que deba ser efectuado el cobro y por lo tanto no se verá reflejado en el estado de cuenta bancario como un movimiento de Q1,500. Este monto podrá aparecer en tus movimientos bancarios como pendiente, en reserva o algún otro estatus similar dependiendo de la Institución Bancaria. Cuando el Cliente realiza la cancelación se gira instrucción al banco para que libere los fondos y es entonces cuando se verá disponible nuevamente en su saldo.

Cuando se realiza el apartado por algún medio diferente a la Plataforma de KAVANA o Aplicación Móvil de acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, el dinero se devuelve a través de una transferencia bancaria a la cuenta bancaria que el Cliente proporcione a su nombre. Una vez liberado el pago por parte de KAVANA, este depósito se verá reflejado nuevamente en la cuenta bancaria en un lapso de 15 (quince) a 30 (treinta) días hábiles, dependiendo de la Institución Bancaria del Cliente.

Cabe mencionar que, al solicitar el reembolso, KAVANA contactará al Cliente a través de la aplicación WhatsApp/Mensaje de texto para que sigan el Manual de Cancelación, se solicitará su información y se validarán los datos de la cuenta de banco a donde se deberá hacer el depósito del reembolso. Este proceso interno tardará aproximadamente entre 7 (siete) a 15 (quince) días hábiles para que KAVANA pueda liberar el pago internamente, siempre y cuando el Cliente otorgue toda la información correcta. El reembolso única y exclusivamente se realizará a la cuenta bancaria del Cliente y por ningún motivo a la de terceros.

3.2. Costos Adicionales: La Plataforma KAVANA calculará, de manera aproximada, en el entendido que los mismos pueden variar con motivo de que se requieran pagos más adelante, los impuestos y derechos aplicables, así como gastos relacionados a la transmisión de la propiedad del Vehículo, alta vehicular y tasas de envío. Dichos costos adicionales serán añadidos al Precio de Venta para presentarle al Comprador el valor total de la Compra. Los gastos y costos antes mencionados pueden variar en función del departamento o la ciudad en donde se realice la Entrega, envío y el alta vehicular.

KAVANA podrá aplicar un cargo adicional y de manera independiente a lo anteriormente mencionado para el envío por transportar un Vehículo de un Centro de Autorización KAVANA a otro, en cualquier estado o ciudad y también por Vehículos trasladados fuera de su zona de cobertura siempre y cuando sea

dentro de un mismo departamento o Ciudad, costos que se le darán a conocer al Comprador antes de realizar el pago de su vehículo para realizar el movimiento.

KAVANA definirá por rutas, que envíos podrán ser realizados a través de madrinan y cuales se realizarán rodando, para lo cual KAVANA informará de tal situación al Comprador previamente con la finalidad de solicitar su autorización y darle a conocer los costos y tiempos de entrega. En los casos en el que el envío sea rodando, el kilometraje en el tacómetro del carro aumentará por el envío solicitado de un Centro de Autorización KAVANA a otro, con la finalidad de poder realizar la entrega al Comprador en la Sede seleccionada por este último.

KAVANA le dará a conocer al Comprador el tiempo aproximado de días adicionales que tomará la entrega a razón del envío una vez que el Vehículo haya sido pagado. En caso de tener el Vehículo con antelación en el Centro seleccionado por el Comprador, KAVANA hará la entrega antes de la fecha establecida.

El costo del envío será reembolsado al Comprador, solo en los siguientes supuestos:

1. Si KAVANA no cumple en tiempo con la entrega establecida, tomando en consideración lo siguiente:
 - a. El tiempo de traslado y la fecha de entrega, se calculan a partir del pago de contado o del pago inicial de los costos adicionales, no se calculará desde el momento de la reserva.
 - b. La fecha de entrega se determina en un número máximo de días.
 - c. La fecha máxima es igual al compromiso de entrega de KAVANA.
 - d. La fecha de entrega podrá adelantarse, para lo cual KAVANA notificará a el Comprador la entrega anticipada en caso de ocurrir.
2. El Vehículo del Comprador en caso de que sea recomprado por KAVANA, después del periodo de la Garantía de Satisfacción o "Garantía de Catalogo 100% Online", KAVANA reembolsará el costo del envío al Comprador. No aplica para Permuta (Trade in).
3. Si el Cliente ya ha pagado el envío y decide durante el tiempo de traslado cambiarlo por un Vehículo local, KAVANA tomará el pago realizado a cuenta o abono para el nuevo Vehículo seleccionado.

Adicionalmente, si un Comprador decide hacer una compra adicional (por ejemplo, adquirir la cobertura KAVANA Total), dichos cargos también serán calculados y exhibidos para el Comprador mientras navega a través del proceso de Apartar el Vehículo.

Posteriormente, KAVANA se encargará de la Venta y la Entrega del Vehículo, a favor del Comprador, de conformidad con lo siguiente:

A. Vehículos con placas: KAVANA completará la Venta del Vehículo (i) haciendo Entrega del Vehículo y de la respectiva Documentación del Vehículo al Comprador y otorgándole a este toda la información y notificaciones relacionadas con la Compra; (ii) dando cumplimiento a la generación de la documentación correspondiente al Vehículo, enunciando más no limitándose a: Contrato de compraventa, factura original, comprobante de pago de derechos, tarjeta de circulación, placas originales, comprobantes de verificación vehicular, entre otros documentos relacionados con la Compra del Vehículo; (iii) recibiendo el pago por la compra del Vehículo; y (iv) asegurar que los Vehículos cuentan con la verificación vehicular actualizada, para lo que tendrá un plazo de 30 (treinta) días naturales, con excepción de la venta de Vehículos sin placas.

B. Vehículos sin placas: KAVANA completará la Venta del vehículo: (i) haciendo Entrega del Vehículo y de la respectiva Documentación del Vehículo al Comprador, y otorgándole a este toda la información y notificaciones relacionadas con la Compra; (ii) recibiendo el pago por la compra del Vehículo. En el caso de la Venta de Vehículos sin placas, será responsabilidad del Comprador realizar todos aquellos trámites que se requieran para que el Vehículo circule como es el caso de la tenencia y refrendo 2023, liberando a KAVANA de esta responsabilidad.

KAVANA puede usar a un tercero como agente de pago ("**Agente de Pago**") para cobrar al Comprador el Precio de Venta del Vehículo, a través de una cuenta de pago asociada con su cuenta de KAVANA. El proceso de pagos estará sujeto a los Términos, Condiciones y Políticas de privacidad del Agente de Pago, además de aquellos asociados a estos Términos y Condiciones KAVANA no se responsabiliza por errores del Agente de Pago. Al aceptar la realización de una transacción con KAVANA, el Comprador se compromete a pagar a través del Agente de Pago, todos los cargos, de conformidad con los términos de pago que apliquen y autoriza a KAVANA, a través del Agente de Pago, a cobrar o remunerar a su proveedor del pago seleccionado.

El Precio de Venta de los Vehículos ofertados se comunicarán antes de realizar la factura e incluye el Margen de Ganancia de KAVANA más no incluye los gastos de cambio de propietario, placas, tasas de envío (en caso de existir), así como pago de derechos, impuestos o gastos relacionados.

El Precio de Venta es calculado al momento del Apartado del Vehículo a través del Servicio y determinado en función de la ubicación en donde se hará la Entrega del Vehículo y el Estado o Ciudad donde será registrado.

El Comprador y KAVANA celebrarán el Contrato correspondiente, de conformidad con los Términos de la compraventa. El Comprador acepta que únicamente podrá realizar el pago por la Compra del Vehículo mediante transferencia electrónica bancaria a la cuenta que sea indicada por KAVANA. En ningún caso KAVANA aceptará pagos en efectivo. El pago debe ser realizado previamente o a más tardar al momento de la

Entrega del Vehículo. El Vehículo estará libre de cualquier gravamen u obligación al momento de la Entrega. En tal sentido, al momento de la Entrega, KAVANA se obliga a entregar al Comprador, la Documentación del Vehículo en original.

Asimismo, el Comprador acepta y reconoce que la Entrega a domicilio del Vehículo está sujeta a la Zona de Cobertura de KAVANA, donde KAVANA se reserva el derecho de decidir en qué destinos puede o no puede hacer la Entrega del mismo y de indicarle al Comprador, de ser el caso, el lugar donde este puede ir a retirar su Vehículo; o el Centro de Exhibición o Showroom en el cual el Comprador puede retirarlo.

El Comprador acepta y reconoce que la Entrega del Vehículo puede ser retrasada por causas ajenas a KAVANA. Por consiguiente, KAVANA no puede ofrecer garantía respecto de la fecha cierta para la Entrega al momento del Apartado, por tanto, la fecha sugerida de Entrega quedará sujeta a cambios, mismos que serán notificados al Comprador a través de la Plataforma KAVANA.

5.2. Venta de Vehículos

El Usuario deberá suministrar información básica del Vehículo, incluyendo, pero no limitándose a marca, modelo, año, versión, condición, histórico, kilometraje y cualquier otra información que le solicite KAVANA, cabe mencionar que no se aceptarán Vehículo con reporte de robo, ni recuperados.

Si el Vehículo cumple con el criterio de selección de KAVANA, el Usuario podrá recibir una oferta o varios tipos de ofertas por parte de KAVANA de acuerdo a lo establecido en este apartado, dependiendo de las características del Vehículo y de la situación del mercado, para ese momento; no obstante, KAVANA se reserva el derecho de efectuar o no, una oferta por el Vehículo propiedad del Usuario.

Efectuada una Oferta Inicial de Compra, KAVANA y el Usuario deberán programar una Inspección para el Vehículo, con un inspector calificado de KAVANA. De ser necesario, el Usuario deberá suministrar información adicional relativa a la identificación del Vehículo, incluyendo nombre completo del propietario y ubicación del Vehículo para poder llevar a cabo la Inspección, así como cualquier otra documentación que le sea solicitada durante este proceso por KAVANA.

El Precio de la Oferta inicial emitida por KAVANA, no es fija y puede variar en todo momento después de la Inspección para la revisión mecánica, eléctrica y/o electrónica, así como el correspondiente análisis de descuentos legales potenciales.

La Inspección puede agendarse en el domicilio del Usuario, de conformidad con las condiciones que apliquen para los Servicios a Domicilio; o puede agendarse en alguno de los Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición de KAVANA, de lunes a sábado, en un horario comprendido entre las 9:00 A.M. y las 6:00 P.M.

Cuando se proceda a realizar una Venta de Vehículo por Permuta (Trade In), KAVANA tomará a cuenta el Vehículo en el caso de que el Usuario desee Comprar otro Vehículo a KAVANA, obligándose las Partes al pago de la diferencia, según corresponda.

En caso de que el Cliente decida efectuar su Garantía de Satisfacción o "Garantía de Catalogo 100% Online" en la modalidad Permuta (Trade In), podrá obtener de vuelta su vehículo siempre y cuando; (i) el Vehículo no haya sido apartado o vendido por algún otro Cliente, (ii) se asuma el costo por reparaciones y gastos que se le hayan efectuado al Vehículo en cuestión y (iii) decida no recibir el Precio total del Vehículo con el que se le haya realizado la Oferta.

Inspección: Para el día de la Inspección, el Usuario deberá tener el Vehículo lavado (exterior, interior, motor, llantas) y aspirado, es decir, en excelentes condiciones para ser fotografiado y antes de ser entregado a KAVANA el Usuario se obliga a bajar todas sus pertenencias, ya que KAVANA no se hace responsable total, ni parcialmente por objetos olvidados y/o que se encuentren en el interior del mismo.

El Usuario acepta que la Inspección incluirá no solo la revisión del estado general del Vehículo, sino la verificación de sus condiciones mecánicas y la realización de una prueba de manejo, misma que podrá alcanzar velocidades de más de 100km/h (cien kilómetros por hora). En caso de que el Vehículo no cuente con seguro de cobertura amplia vigente, el inspector de KAVANA podrá negarse a realizar la Inspección, incluyendo la prueba de manejo. En caso de que el inspector de KAVANA acepte a realizar la Inspección y la prueba de manejo sin que el Vehículo no cuente con seguro de cobertura amplia vigente, en caso de cualquier accidente durante este proceso, será responsabilidad total del Usuario cubrir cualquier costo o gasto relacionado a daños, golpes o pérdida total del Vehículo.

Cada Vendedor acepta que, en caso de suministrar información falsa, incompleta o incorrecta, ya sea información personal o del Vehículo, cualquier acuerdo entre el Vendedor y KAVANA relacionado a la compra del Vehículo por parte de KAVANA será nulo y por lo tanto, no llegará a surtir efectos para las partes; el Vendedor será responsable y deberá compensar a KAVANA por cualquier daño o perjuicio que se pueda causar a KAVANA o a sus Usuarios derivado de la información falsa, inexacta, incompleta o incorrecta, independientemente de las acciones de índole civil, mercantil e incluso penal a las que KAVANA pudiera tener derecho.

Para el caso en que durante la prueba de manejo de la Inspección ocurra algún accidente de tránsito, KAVANA podrá realizar la Compra del Vehículo bajo la modalidad de Compra inmediata. No obstante, para el caso en que no hubiera acuerdo para la Compra inmediata, KAVANA podrá optar, en su caso, por (i) correr con los gastos por concepto de deducible del seguro o (ii) hacer las reparaciones correspondientes al Vehículo por su propia cuenta.

El inspector de KAVANA también verificará la marca, modelo, año, versión, kilometraje, condición, histórico, factura y matrícula del Vehículo. Asimismo, el inspector verificará la documentación del Vehículo, incluyendo, tarjeta de circulación, título de propiedad, pagos de tenencias o refrendos y factura del Vehículo, incluyendo, en su caso, verificación directa con la agencia automotriz de origen y cualquier la revisión a fin de confirmar la propiedad del Vehículo. Para el caso en que existan copropietarios del Vehículo éstos también deben estar presentes al momento de la firma del Contrato de Compraventa, posterior a que KAVANA haya comprobado la copropiedad sobre el Vehículo.

Una vez finalizada la Inspección, KAVANA le informará al Usuario los tipos de ofertas, a su discreción.

El Usuario podrá escoger la oferta que quiera y por ende el Precio Determinado; dicho precio será el monto por el que KAVANA adquirirá el Vehículo. Los tipos de ofertas que KAVANA ofrece se describen a continuación:

- i. **Oferta inmediata:** KAVANA comprará el Vehículo inmediatamente, donde se efectuará el 100% (cien por ciento) del pago del Vehículo en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas.
- ii. **Permuta (“Trade In”):** KAVANA tomará a cuenta el Vehículo en el caso de que el Usuario desee Comprar otro Vehículo a KAVANA, obligándose las Partes al pago de la diferencia, según corresponda.
- iii. **Oferta Relámpago:** Solo aplica para Clientes que hayan adquirido un Vehículo con KAVANA y que hayan sido seleccionados a criterio de este último, para recibir a través de la Aplicación Móvil o medios de contacto habituales ofertas relámpago por un límite de tiempo, para comprar su Vehículo y ofrecerle en modalidad Permuta (“Trade In”) ofertas personalizadas para realizar dicha transacción o bien solo vender a KAVANA su Vehículo sin necesidad de hacer “Trade In”.

El Cliente podrá apartar su Vehículo de interés sin costo y deberá realizar una Inspección Online del Vehículo que esté interesado venderle a KAVANA. Una vez inspeccionado el Automóvil y en su caso apartado algún Vehículo dentro de las posibles Ofertas Relámpago ofrecidas, el seguimiento se hace directamente por el equipo de ventas de KAVANA a través de la Aplicación Móvil. Al momento de la entrega física del Vehículo a KAVANA, este podrá realizar una validación de las condiciones del mismo para identificar nuevos hallazgos o fallas mecánicas graves que no hayan sido detectadas en la Inspección Online. En todo momento KAVANA se reserva el derecho de rechazar los Vehículos que no hayan pasado la revisión de calidad a través de la Inspección Online, como pueden ser alteraciones, fallas mecánicas, maltratos estéticos, multas o saldos pendientes en plataformas gubernamentales, cancelando la Oferta Relámpago y notificando vía telefónica por un asesor los motivos del rechazo.

El Cliente podrá solicitar la cancelación de la transacción de la Oferta relámpago en cualquier momento de manera automática desde la Aplicación Móvil o a través de nuestros asesores de atención al Cliente de KAVANA.

- iv. **Otras ofertas:** KAVANA se reserva el derecho a incluir otros tipos de ofertas. Dichas condiciones serán redactadas en el Contrato de compraventa o establecidas en el apartado Promociones KAVANA establecidas en el Sitio Web www.KAVANA.la.

En todo tipo de Ofertas el Usuario acepta y reconoce que los Precios establecidos por KAVANA serán informativos hasta el momento de firmar el Contrato, por tanto, mientras el o los Contratos no hayan sido formalizados, los Precios precisados por KAVANA serán considerados como cotizaciones que podrán ser modificados de acuerdo con las circunstancias particulares del Vehículo y siempre a discreción de KAVANA.

En la Oferta Post-inspección emitida por KAVANA, el Margen de Ganancia ofrecido al Usuario podrá disminuir o aumentar dependiendo de la Inspección, así como por la revisión de documentación del Vehículo.

El Margen de Ganancia ofrecido para el Vehículo durante todo el proceso no será negociable una vez emitida por KAVANA, ya sea en la Inspección o Post- inspección y será emitido única y exclusivamente a través de nuestra Página Web, Aplicación Móvil o vía mensaje.

Los Precios son fijos, no negociables, y están basados en una serie de factores, incluyendo el valor de mercado del Vehículo al momento de la Inspección, así como el costo de reparaciones requeridas o según sea determinado por KAVANA, dependiendo del caso.

5.2.1. Sobre la Verificación vehicular

El Vendedor se obliga a entregar toda la documentación necesaria a KAVANA, incluyendo factura, pagos de tenencias, verificación vehicular, tarjeta de circulación, pagos de multas y demás documentos necesarios. KAVANA no aceptará Vehículos que no hayan satisfecho los controles de emisiones.

En este sentido, KAVANA puede hacer la verificación de emisiones del Vehículo y podrá descontar el servicio de la oferta acordada. Para el caso, en que no se obtenga dicha verificación, esto será considerado como una causal de terminación anticipada e inmediata de la relación entre KAVANA y el Usuario, incluyendo la terminación del Contrato, sin responsabilidad alguna para KAVANA.

Ahora bien, para el caso en que algún Vehículo ofertado presente algún tipo de multa por verificación y/o verificación extemporánea, KAVANA podrá descontar las

cantidades que resulten necesarias para el pago de dichas multas del monto del Precio Determinado y estará estipulado en el Contrato.

5.3. Contrato de Venta a plazos con interés con reserva de dominio de un Vehículo Usado.

KAVANA podrá a través del Contrato de Compraventa de un Vehículo Usado facilitar el pago a Plazos con interés con reserva de dominio para Compradores a través de relaciones con Otorgantes; o a través de un esquema de Venta a plazos con interés con reserva de dominio otorgado por KAVANA o mediante alguna de sus filiales o subsidiarias, únicamente en los casos que resulte aplicable. El Comprador que requiera solicitar una Venta a plazos con interés puede seleccionar, desde la Plataforma KAVANA y habiendo seleccionado previamente el Vehículo de su interés, la opción "Aplicar Venta a Plazos con interés" durante el proceso de Apartado. El Comprador interesado debe llenar un formulario en línea, proponiendo la duración del pago a meses y el pago inicial y debe proveer información que le solicite KAVANA a través de la Plataforma, para que posteriormente los Otorgantes puedan determinar el límite del pago a meses autorizado. Una vez que se ha fijado el límite del pago a meses y el Comprador acepta la tasa y condiciones ofrecidas, KAVANA completa la solicitud de la Venta a plazos con interés en representación del mismo y cuando el Vehículo se entrega al Comprador, éste debe firmar los documentos requeridos por el Otorgante que corresponda.

El pago a meses es administrado por el Otorgante o su agencia, directamente con el Comprador, por tanto, KAVANA no tiene responsabilidad alguna en el otorgamiento del crédito, ni en las condiciones precisadas por el Otorgante, por tanto, el Comprador libera a KAVANA de cualquier responsabilidad derivada de este punto. El Comprador acepta que KAVANA o cualquiera de los Otorgantes pueda verificar su reputación crediticia vía el buró de crédito. Asimismo, El Comprador se obliga a aceptar los términos, condiciones, políticas y avisos de cualquier Otorgante que pueda llegar a otorgarle cualquier servicio de Venta a plazos con interés, liberando y obligándose a sacar en paz y a salvo a KAVANA de cualquier reclamación que pudiera suceder por estos conceptos.

En caso de solicitar la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de un Vehículo usado autorizo expresamente a KAVANA, para que por conducto de sus funcionarios facultados o terceros autorizados lleve a cabo Investigaciones, sobre mi comportamiento Crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente, generando así una relación jurídica de conformidad con lo establecido en la aprobación correspondiente.

Así mismo, declaro que conozco la naturaleza y autorizo el alcance de la relación jurídica que se genera al solicitar Venta a plazos con interés de un Vehículo usado y la información que se solicitará para el uso que KAVANA, hará con tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas de mi historial crediticio, consintiendo que

esta autorización y relación jurídica se encuentre vigente por un período de 3 (tres) años contados a partir de la fecha de su expedición y en todo caso durante todo el tiempo que mantengamos relación jurídica.

5.4. Arrendamiento de Vehículos

KAVANA ofrece el Arrendamiento de Vehículos, en cualquiera de las modalidades en las que lo publique a través de la Plataforma, a sus Clientes o Usuarios. El Usuario interesado deberá de seleccionar el Vehículo de su interés y llenar un formulario proponiendo el plazo y el valor residual. Posteriormente, deberá proveer a KAVANA de la información que le solicite, a efectos de que KAVANA haga la evaluación de la solicitud de Arrendamiento y el cálculo de las mensualidades correspondientes. Una vez que KAVANA apruebe la solicitud de Arrendamiento y en el caso de que el Usuario se encuentre satisfecho con las condiciones establecidas por KAVANA, las Partes procederán a firmar un Contrato de Arrendamiento.

5.5. Coberturas KAVANA

5.5.1. *Servicios de Mantenimiento*

KAVANA ofrece servicios de mantenimiento preventivo a los Clientes que tengan un auto KAVANA, para contratar el servicio el Cliente deberá descargar la Aplicación Móvil e iniciar sesión. Seleccionar el auto al que quiere realizar el servicio de mantenimiento, posteriormente seleccionar el tipo de servicio de mantenimiento que quiere realizar, los cuales pueden ser:

- Bronce: Cambio de aceite de motor y cambio de filtro de aceite.
- Plata: Cambio de aceite de motor, cambio de filtro de aceite, cambio de filtro de aire y cambio de filtro antipolen.
- Oro: Cambio de aceite motor, cambio de filtro de aceite, cambio de filtro de aire y cambio de filtro antipolen y cambio de bujías.

Posteriormente el Cliente deberá elegir el Centro autorizado donde desea realizar su servicio, agendar la cita (fecha y hora) a la que desea realizar su servicio sujeto a la disponibilidad y realizar el pago. En el caso de los Clientes que contrataron la cobertura KAVANA Total tendrán disponibles (2) dos servicios de mantenimiento categoría "Plata", siempre y cuando lo realicen dentro del periodo de tiempo que se encuentre estipulado en su contrato de cobertura KAVANA Total.

El Cliente tendrá que traer su Vehículo al Centro autorizado que seleccionó en su cita y tendrá (15) quince minutos de tolerancia para entregarlo. Si no lo entrega dentro de los (15) quince minutos de tolerancia la cita será cancelada y tendrá que reagendar su cita.

Una vez recibido el Vehículo, KAVANA realizará los servicios previamente acordados y notificará al Cliente cuando su Vehículo esté listo para que pueda pasar a recogerlo.

Política de reembolso: Se reembolsará únicamente en caso de que KAVANA no cumpla con las condiciones prometidas (servicios contratados, tiempos comprometidos o calidad de servicio).

Política de cancelación: El Cliente podrá cancelar su cita sin penalización alguna dentro de la Aplicación Móvil y hasta un día antes a las nueve de la mañana (9am). Pasado este plazo de tiempo, se cancelará en automático y se deberá contactar con KAVANA para reagendar nuevamente la cita.

5.5.2. *Garantía de Satisfacción*

El Comprador de un Vehículo ofertado por KAVANA tendrá el derecho a una Garantía de Satisfacción, la cual consta de un periodo de devolución de 7 (siete) días o un máximo de 300 Km (trescientos kilómetros), lo que ocurra primero. Esto significa que: i) el Vehículo no haya sido usado por más de 7 (siete) días o 300 km (trescientos kilómetros) en lo sucesivo el **"Límite de Kilómetros"**; ii) el Vehículo esté en las mismas condiciones del momento de la Entrega, es decir de manera enunciativa más con limitativa no ha sufrido daños posteriores a la Entrega al Comprador o está en condiciones distintas (daños, mal funcionamiento, accidentes, siniestros, robo, vandalismo, integración de accesorios adicionales o cualquier otra de naturaleza similar) colectivamente referidas como **"Condiciones del Periodo de Devolución"** y iii) el Vehículo sea destinado, exclusivamente a uso particular.

El Comprador puede devolver a KAVANA el Vehículo y recibir un reembolso integral, dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la Entrega. Siempre y cuando las Condiciones del Periodo de Devolución hayan sido satisfechas, el Comprador puede devolver el Vehículo por cualquier motivo dentro de los 7 (siete) días posteriores a la Entrega o 300 Km (trescientos kilómetros), lo que suceda primero.

KAVANA no ofrece reembolsos parciales y no negociará el Precio de Venta si el Comprador no está satisfecho con el Vehículo, en caso de que esto suceda, podrá, siempre y cuando las Condiciones del Periodo de Devolución hayan sido satisfechas, devolver el Vehículo dentro de los 7 (siete) días naturales posteriores a la Entrega y sujeto al Límite de Kilómetros establecido, podrá recibir un reembolso integral.

Si el Vehículo ha excedido el Límite de Kilómetros y KAVANA elige, a discreción, aceptar el Vehículo de vuelta, el reembolso al Comprador será reducido en Q100.00 (cien quetzales) por cada kilómetro excedido. Si el Vehículo ha sufrido daños posteriores a la Entrega al Comprador o está en condiciones distintas a las de la Entrega (daños, mal funcionamiento, accidentes, siniestros, robo, vandalismo, integración de accesorios adicionales o cualquier otra de naturaleza similar), KAVANA puede declinar el reembolso de cualquier parte del Precio de Venta o puede elegir reducir el valor del reembolso en función del valor requerido para devolver el Vehículo a su condición original al momento de la Entrega al Comprador. El valor por deducir será determinado

por KAVANA a discreción y KAVANA le suministrará al Comprador una justificación reflejando el monto deducido y el motivo de cada deducción.

El Comprador es completamente responsable por la satisfacción y el pago de cualquier Gravamen y/o Adeudo, reclamaciones y/o daños vinculados al Vehículo durante su posesión del mismo, incluyendo, más no limitado a, reclamaciones médicas, lesiones personales, citaciones, peajes u otras. Adicionalmente, para el caso en que el Comprador desee utilizar el monto reembolsado para comprar un nuevo Vehículo, el Periodo de Devolución de 7 (siete) días o 300 km (trescientos kilómetros) será reducido a solo 1 (un) día o 50 (cincuenta) kilómetros.

La Garantía de Satisfacción se anula desde el momento en que el Vehículo se destine a un uso distinto al de uso particular, sea que el Vehículo se utilice como transporte público o como transporte privado.

5.5.3. Garantía de Catálogo 100% Online.

Es la extensión de la "Garantía de Satisfacción" para el periodo de devolución, incluida únicamente en la compra 100% (Cien por ciento) Online de cualquier Vehículo que sea comprado a KAVANA, en la cual el Comprador tendrá el derecho a un Periodo de Devolución de 14 (catorce) días o 600 km (seiscientos kilómetros), lo que ocurra primero.

La "Garantía de Catálogo 100% Online" aplicará siempre y cuando: i) El Vehículo no se encuentre disponible en Centros Autorizados, Centros de Exhibición o Showrooms, esto quiere decir que sea adquirido únicamente a través de nuestro catálogo online; ii) El Vehículo no haya sido usado por más de 14 (catorce) días o 600 km (seiscientos kilómetros) en lo sucesivo el "**Límite de Kilómetros**"; iii) el Vehículo esté en las mismas condiciones del momento de la Entrega, es decir de manera enunciativa más con limitativa no ha sufrido daños posteriores a la Entrega al Comprador o está en condiciones distintas a las de la Entrega (daños, mal funcionamiento, accidentes, integración de accesorios adicionales, siniestros, robo, vandalismo, o cualquier otra de naturaleza similar) colectivamente referidas como "**Condiciones del Periodo de Devolución**" y iv) El Vehículo sea destinado, exclusivamente a uso particular.

El Comprador puede devolver a KAVANA el Vehículo y recibir un reembolso integral, dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la Entrega. Siempre y cuando las Condiciones del Periodo de Devolución hayan sido satisfechas, el Comprador puede devolver el Vehículo por cualquier motivo dentro de los 14 (catorce) días posteriores a la Entrega o 600 Km (seiscientos kilómetros), lo que suceda primero.

KAVANA no ofrece reembolsos parciales y no negociará el Precio de Venta si el Comprador no está satisfecho con el Vehículo, en caso de que esto suceda, podrá, siempre y cuando las Condiciones del Periodo de Devolución hayan sido satisfechas,

devolver el Vehículo dentro de los 14 (catorce) días naturales posteriores a la Entrega y sujeto al Límite de Kilómetros establecido, podrá recibir un reembolso integral.

Si el Vehículo ha excedido el Límite de Kilómetros y KAVANA elige, a discreción, aceptar el Vehículo de vuelta, el reembolso al Comprador será reducido en Q100.00 (cien quetzales) por cada kilómetro excedido. Si el Vehículo ha sufrido daños posteriores a la Entrega al Comprador o está en condiciones distintas a las de la Entrega (daños, mal funcionamiento, accidentes, siniestros, robo, vandalismo, integración de accesorios adicionales o cualquier otra de naturaleza similar), KAVANA puede declinar el reembolso de cualquier parte del Precio de Venta o puede elegir reducir el valor del reembolso en función del valor requerido para devolver el Vehículo a su condición original al momento de la Entrega al Comprador. El valor por deducir será determinado por KAVANA a discreción y KAVANA le suministrará al Comprador una justificación reflejando el monto deducido y el motivo de cada deducción.

El Comprador es completamente responsable por la satisfacción y el pago de cualquier Gravamen y/o Adeudo, reclamaciones y/o daños vinculados al Vehículo durante su posesión del mismo, incluyendo, más no limitado a, reclamaciones médicas, lesiones personales, citaciones, peajes u otras. Adicionalmente, para el caso en que el Comprador desee utilizar el monto reembolsado para comprar un nuevo Vehículo, el Periodo de Devolución de 14 (catorce) días o 600 km (seiscientos kilómetros) será reducido a solo 1 (un) día o 50 (cincuenta) kilómetros.

La “Garantía de Catalogo 100% Online” se anula desde el momento en que el Vehículo se destine a un uso distinto al de uso particular, sea que el Vehículo se utilice como transporte público o como transporte privado.

5.5.4. Garantía de 90 días, Garantía de Tres meses o Garantía Limitada.

Todo Vehículo comprado a través de la Plataforma KAVANA incluye una garantía limitada llamada “Garantía de 90 días”, “Garantía de Tres meses” o “Garantía Limitada”, la cual será válida a partir de la entrega del Vehículo. La Garantía de Tres meses está diseñada para cubrir diversos escenarios que puedan surgir durante los primeros 90 (noventa) días de uso o cuando el vehículo haya recorrido hasta 3,000 km (tres mil kilómetros) lo que suceda primero. El Comprador acepta y reconoce que esta garantía no es transferible a terceros.

Cobertura de la garantía: Si tú Vehículo presenta una falla mecánica, eléctrica y/o de transmisión que comprometa su funcionamiento, estas cubierto por la “Garantía Limitada”, siempre y cuando no entre en ninguna de los incisos descritos en el apartado de Excepciones. Si el usuario quisiera hacer valer la cobertura de la “Garantía Limitada”, deberá contactar a KAVANA para agendar el diagnóstico del Vehículo en las instalaciones autorizadas por KAVANA.

El monto máximo cubierto por KAVANA para la Garantía Limitada como saldo total de todas las reparaciones realizadas será la cantidad máxima de Q5,000.00 (cinco mil quetzales 00/100) por evento de que se trate, sin exceder nunca la cantidad de Q15,000.00 (quince mil quetzales 00/100).

En los casos en que dicho monto sea excedido para su reparación y mantenimiento o bien no se encuentren cubiertas algunas piezas para su óptimo funcionamiento, KAVANA solicitará al Cliente su aprobación previa para cubrir la diferencia monetaria excedente en las reparaciones de la avería y compra de piezas que no se encuentran cubiertas. En caso de que el Cliente acepte cubrir los costos extras correspondientes al diagnóstico final determinado por la previa evaluación mecánica y etapa de diagnóstica realizada, deberá cubrirlos a KAVANA de forma inmediata para proceder con la reparación del Vehículo en cuestión.

En caso de que se actualice el supuesto señalado en el párrafo anterior, KAVANA se compromete a entregar al Cliente la factura que compruebe el pago realizado por los excedentes confirmados por este último, conforme a las disposiciones legales aplicables.

Por el contrario, si el Cliente no acepta cubrir los costos extras, KAVANA únicamente realizará los mantenimientos, reparaciones y cambio de piezas que entran dentro de la cobertura y límite de montos establecidos en la Garantía de 90 días. Derivado del supuesto anterior, el Cliente se hará total responsable de las fallas posteriores que se originen por las reparaciones o piezas que no hayan sido autorizadas para el óptimo funcionamiento del Vehículo, por lo que libera a KAVANA de toda responsabilidad.

Excepciones generales de la garantía: Quedan exentos de esta garantía, los siguientes:

- i) Si no se realizan los mantenimientos en los periodos estipulados; ii) Si se detecta manipulación, colisión, negligencia y/o mal uso por parte del Cliente, así como condiciones de manejo a las que el Vehículo esté expuesta y aquellas funciones que son responsabilidad directa del fabricante y que su correcto funcionamiento sólo puede ser verificado a través de un diagnóstico especial, arrojado por el escáner hecho por una computadora válida, como es el caso de las bolsas de aire; iii) No se cubren piezas de desgaste, solo si se consideran estas 3 (tres) variables: 1) El estado en el que se encuentre la pieza. 2) El kilometraje que recorrió el vehículo desde la fecha de venta del Vehículo. 3) El tiempo de vida útil que el medio automotriz o el fabricante, reconozca para ese tipo de pieza; iv) Cualquier daño ocasionado por descomposición, erosión, corrosión, deformación, oxidación, así como elementos sujetos a cambios de morfología como bujes, juntas, gomas, soportes, etc.; v) Si el Vehículo después de sufrir un daño es reparado por el Cliente en forma provisional y/o por su propia cuenta en talleres o con distribuidores no autorizados por KAVANA, quedará sin efecto la Garantía de 90 días, por lo cual KAVANA no será responsable de forma alguna, no pudiendo el Cliente reclamar daño o perjuicio alguno a KAVANA; vi) Solo en caso de que aplique si el Cliente desinstalara el GPS por su cuenta sin previo aviso o autorización de KAVANA, la Garantía de 90 días que ofrece KAVANA quedará cancelada.

Adicional la Garantía de 90 días **no** aplicará en los siguientes casos: a) Choques o daños estéticos ocasionados por el usuario; b) Daños o desgastes mayores, por ejemplo: vidrios estrellados, chipotes o roturas en llantas, golpes en los amortiguadores/suspensión, drenaje de la batería por uso incorrecto; c) Averías Mecánicas o Eléctricas causadas por el uso de lubricantes o combustibles inadecuados a la aplicación o contaminados, así como cualquier elemento consumible.; d) Cualquier daño ocasionado por descomposición, erosión, corrosión, deformación, oxidación, así como elementos sujetos a cambios de morfología como bujes, juntas, gomas, soportes, etc.; e) KAVANA en ningún caso será responsable por cualquier daño ocasionado al vehículo por terceros; f) Los actos intencionados o realizados por culpa grave del Consumidor Vehículo, siempre y cuando éstos sean atribuibles a dichas personas directamente; g) Incendio, impacto directo de rayo, extinción de incendio, derrumbes o remoción de escombros después de un incendio. Explosión física, química o nuclear, contaminación radiactiva e implosión; h) Fenómenos de la naturaleza tales como: terremoto, tempestad, desbordamiento de aguas, temblor, vientos, alza del nivel del agua, erupción volcánica, granizo, enfangamiento, huracán, helada, hundimientos, ciclón, inundación y desprendimiento de tierra o de rocas (deslaves); i) Confiscación, requisición o destrucción de bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto, de cualquier autoridad federal o municipal. Huelgas, disturbios políticos, terrorismo y sabotaje directo con explosivos; j) Las averías ocasionadas por un accidente o colisión, robo, tentativa de robo, incendio, explosión, vandalismo; k) Cualquier daño o pérdida cubierto por un seguro de automóviles; l) Las averías ocasionadas por mal uso o negligencia del propietario como participación o uso del auto en competiciones deportivas sean oficiales o no, sobrecarga, el uso del Vehículo en terrenos agrestes o irregulares que demanden sobre exigencia en alguno de los componentes incluidos en estos Términos y Condiciones, utilización del vehículo con alarmas o indicaciones de mal función, uso de agentes abrasivos, lavado de motor inadecuado o con alto grado de agua, contaminación excesiva de otros elementos; m) Reparaciones, sustituciones o alteraciones no autorizadas ni recomendadas por el fabricante, tales como accesorios eléctricos, equipamientos deportivos o modificaciones realizadas al vehículo, de modo que se alteren las especificaciones originales; n) Ruidos y rechinos por ensambles en interior de molduras y paneles no entran en garantía por desgaste natural de componentes de ensamble; o) Cualquier responsabilidad civil por muerte, lesión corporal o daño a otra propiedad o pérdida consecencial de cualquier naturaleza que surja directa o indirectamente de la Avería Mecánica, Eléctrica y/o Electrónica; p) Cualquier daño o avería provocado por intervención efectuada en el sitio del siniestro por cualquier servicio de asistencia en carretera u ocasionado por terceros; q) Si el vehículo ha sido utilizado como transporte público o privado.

La Garantía de 90 días, se sujetará a las siguientes consideraciones: a) en caso de que el Vehículo se encuentre fuera de la Zona de Cobertura de KAVANA, al momento de presentarse una avería, KAVANA podrá, pero no estará obligado a asignar un tercero autorizado para realizar un primer diagnóstico. Dicho tercero autorizado no podrá efectuar reparación alguna al Vehículo por indicación del Cliente sin haber obtenido previamente una autorización escrita de KAVANA o algún tercero que éste último

designe para tal efecto, en caso contrario la Garantía Limitada quedará sin efecto; b) el costo total de la reparación de la Avería Mecánica, Eléctrica y/o Electrónica no deberá exceder del monto máximo cubierto por el servicio de Garantía Limitada de 90 (noventa) días. Asimismo, no deberá incluir componentes que no estén contemplados en nuestra cobertura. En el supuesto de exceder el costo máximo de responsabilidad establecido, el Cliente podrá, previo acuerdo con KAVANA y bajo su más estricta responsabilidad, pagar el excedente de la reparación; c) KAVANA no está obligado a montar piezas o componentes originales de fábrica para la compostura del vehículo o bien entregar las autopartes directamente al Cliente; d) KAVANA se reserva el derecho de enviar el Vehículo a centros de reparación especializados y autorizados para llevar a cabo su reparación; e) en casos específicos donde el vehículo deba ser recolectado en el domicilio del Cliente, KAVANA podrá enviar personal especializado para llevarse el Vehículo manejando a uno de sus centros para poder realizar pruebas de manejo en el camino y robustecer el proceso de diagnóstico; f) durante el proceso de diagnóstico y reparación el equipo de técnicos KAVANA podrá realizar pruebas de manejo para determinar con exactitud el fallo que se esté ocasionando o bien para comprobar que la reparación haya resultado exitosa. KAVANA no se compromete a entregar el Vehículo al Cliente con el mismo kilometraje en el que lo recibió; g) en ningún caso KAVANA se hará responsable de gastos devengados a raíz del tiempo que permanezca el vehículo en uno de nuestros Centros durante el proceso de diagnóstico y reparación; h) la cobertura no contempla el uso de autos sustitutos para el Cliente en casos donde el Vehículo permanezca por períodos extensos de tiempo en uno de nuestros Centros; i) Si hay evidencia de que existió manipulación directa del Cliente o de terceros al vehículo, la Garantía Limitada quedará anulada y sin efecto alguno; j) La Garantía Limitada aplica, única y exclusivamente, para Vehículos destinados a uso particular, en consecuencia, si el Vehículo se destina como transporte público o privado, la garantía quedará anulada. k) el Cliente cuando entregue el Vehículo para reparación, se hace responsable de no dejar artículos de valor o pertenencias personales dentro del vehículo, por lo que KAVANA no se hace responsable de cualquier pérdida, robo o daños de objetos que no hayan sido reportados y anotados al ingreso, por lo que este último no se hará responsable de los mismos. l) el Cliente está en la obligación de asistir a los servicios de mantenimiento indicados por KAVANA en el checklist de entrega durante la Garantía Limitada de 90 (noventa) días. m) la evaluación de la garantía en casos de incidencias es a nivel falla. Esto implica que ciertas piezas que no entran en la Garantía de 90 días pudiesen llegar a ser cubiertas por KAVANA en caso de ser aprobado, si su falla estuvo asociada o generada por un desperfecto de piezas que sí entran dentro de nuestra cobertura.

En el supuesto de que los servicios de inspección o diagnóstico durante la Garantía de 90 días no pudieran ser realizados en nuestros centros de autorizados propiedad de KAVANA y tuviera que ser trasladado o atendido el vehículo por un tercero especializado, agencia automotriz o taller autorizado, KAVANA seguirá siendo responsable ante el Cliente por el servicio a realizar por los terceros autorizados que KAVANA le determine o bien haya aceptado de conformidad previamente.

Estableciendo que toda comunicación formal y pagos siempre deberán ser a través del personal de KAVANA.

En casos muy particulares donde no haya terceros autorizados dentro de la zona respectiva de KAVANA, previa aprobación de este último al Cliente podrá autorizar un tercero fuera de pool de proveedores autorizados. También podrá KAVANA autorizar previamente que el Cliente realice el pago directamente al tercero, siempre y cuando el Cliente cuente con la aprobación previa de KAVANA para la reparación en ese taller o agencia automotriz, para lo cual el Cliente en este caso podrá solicitar el reembolso respectivo del pago realizado, comprobando a KAVANA el mismo con su respectiva factura o comprobante de pago.

5.6 GPS

Todos los vehículos KAVANA con un contrato vigente de Venta a plazos con interés con reserva de dominio contarán con GPS incluido, el cual será obligatorio mantener durante la vigencia del mismo y podrá ser desinstalado únicamente por KAVANA una vez terminado el contrato de Venta a plazos con interés con reserva de dominio y no haya saldos pendientes. Todos los demás vehículos usados vendidos de contado por KAVANA, no contarán con el dispositivo GPS de manera gratuita, ni KAVANA estará obligado a instalar alguno o prestar el servicio de GPS.

En caso de que el vehículo cuente con GPS instalado por tener un contrato vigente de Venta a plazos con interés con reserva de dominio, se registrarán los siguientes datos para la cobertura ofrecida por KAVANA Total:

1. Por viaje:

- Voltaje de batería
- Latitud, longitud
- Odómetro
- Distancia recorrida por viaje
- Velocidad promedio por viaje
- Fecha y hora de inicio y fin de viaje

2. Por evento:

- Tipo de evento
- Voltaje de batería
- Latitud, longitud
- Odómetro
- Distancia recorrida
- Velocidad
- Fecha y hora de evento
- Aceleración y desaceleración

3.Data siendo recopilado para autos con OBD2

- RPM
- Temperatura
- Nivel de combustible
- Códigos DTC y Check engine

El GPS permanecerá activo para permitir a KAVANA ofrecer un mejor servicio de mejoras continuas para el Cliente, recuperar el vehículo en caso de robo, cumplimentar los derechos de propiedad adquiridos en el contrato de venta a plazos con interés con reserva de dominio.

El GPS no podrá ser retirado del vehículo bajo ninguna circunstancia, en caso de retirar el GPS por su propia cuenta, KAVANA dará por cancelado de forma inmediata toda garantía o cobertura ofrecida por KAVANA total que haya sido otorgada al Cliente sin derecho a reembolso alguno y bien a terminar anticipadamente el contrato de venta a plazos con interés con reserva de dominio, el cual será considerado como un apoderamiento sin consentimiento y con ánimo de dominio del Vehículo para todo efecto legal.

En caso de fallas ocasionadas por el dispositivo GPS, el Cliente puede reportar el mismo en cualquier momento directamente vía los canales de soporte de KAVANA, el cual se hará responsable de las reparaciones del mismo sí y solo sí, no haya habido un intento de reparación a través de un tercero previamente o el dispositivo haya sido manipulado directamente por el Cliente. Se les informa que el GPS puede generar apagado de motor en caso de fallas ocasionadas por la batería del Vehículo, que son causas no imputables ni solicitudes directas realizadas por KAVANA, salvo por lo dispuesto en el contrato de venta a plazos con interés con reserva de dominio.

La información que arroje el GPS no podrá ser compartida a ninguna persona ajena al Cliente, en caso de requerir que la información sea compartida con un tercero, deberá traer consigo carta poder firmada por el Cliente con dos testigos y sus identificaciones legales, vigentes.

En casos de siniestros o delitos, podrá ser compartida la información a terceros (familiar directo), siempre y cuando entreguen a KAVANA denuncia realizada a las autoridades competentes y no haya sido deseo del Cliente tener apagado el GPS, es decir, este deberá permanecer encendido en todo momento. Adicionalmente, KAVANA se reserva el derecho de incluir un botón físico de pánico en sus unidades, que permita detonar un servicio de recuperación por medio de terceras partes y las autoridades correspondientes.

KAVANA podrá incluir en los paquetes de post-venta que incluirán mantenimiento, como iniciativas que serán abiertas a los Clientes de KAVANA en un futuro (durante el año 2023) como podrían llegar a ser:

- Recover my car (Servicio de alertas de robo)
- Protection plan (Cobro por servicio de intento de recuperación)
- Marketplace: Ofertas para compra y trade-in de autos históricos vendidos
- Compartir información de estadísticas personales del auto
- Alertas proactivas que notifiquen al cliente de mantenimientos próximos a agendar
- Alertas reactivas con base al estado del vehículo
- Alertas de monitoreo para autos financiados
- Producto de seguros por KM

6. OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE LOS SERVICIOS

Todos los Servicios que ofrece KAVANA, a través de su Plataforma, incluyendo, pero no limitándose a, la atención a los Clientes; los pagos que realicen o reciban los Clientes; la Reserva o Apartado de un Vehículo; la Compra, la Venta, y/o la Venta a plazos con interés con reserva de dominio de un Vehículo usado; pueden ser prestados y comercializados de forma electrónica, o en su defecto, prestados en el domicilio del Cliente, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente.

El Cliente o Usuario reconoce que todos los Servicios que ofrece KAVANA, a través de su Plataforma y que pueden ser ofrecidos a domicilio, a excepción del servicio de Compraventa a plazos con interés con reserva de dominio de Vehículo usado con, de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones, se encuentran sujetos a la Zona de Cobertura de KAVANA; por ende, KAVANA se reserva el derecho de decidir en qué destinos puede o no puede prestar los Servicios a domicilio, y de indicarle al Cliente, de ser el caso, las opciones viables para la prestación del Servicio; o el Centro Autorizado y/o el Centro de Exhibición en el cual el Cliente puede acudir a recibir el Servicio.

KAVANA observará y dará cumplimiento a cualquier acuerdo, disposición, decreto, mandato y/o lineamiento que la autoridad competente emita en relación a cualquier situación que represente fuerza mayor y/o caso fortuito, y que de alguna forma afecte o influya en la prestación de los Servicios.

7. PRECIOS

En todo tipo de ofertas, el Usuario acepta y reconoce que los Precios establecidos por KAVANA serán informativos hasta el momento de firmar el Contrato, por tanto, mientras el Contrato no haya sido formalizado, los Precios precisados por KAVANA serán considerados únicamente como cotizaciones que podrán ser modificadas de acuerdo con las circunstancias particulares del Vehículo, por errores en las ofertas arrojadas por la plataforma derivadas por el algoritmo de compra y a discreción de KAVANA. Los Precios son fijos, no negociables, y están basados en una serie de factores, incluyendo el valor de mercado del Vehículo al momento de la Inspección, así

como el costo de reparaciones requeridas o según sea determinado por KAVANA, dependiendo del caso.

KAVANA se reserva el derecho de ajustar cualquier Precio relacionado con el Vehículo y comunicarlo al Usuario, previo a la celebración del Contrato que corresponda, cuando por errores de apreciación error (humano) en la ficha técnica adherida al Vehículo, errores en el Sitio Web o como resultado de imprevistas o bruscas variaciones económicas en el mercado, el Precio no concuerde con las características estéticas, técnicas y de operación del Vehículo.

Todos los Precios publicados en el Sitio Web www.kavana.la , prevalecerán sobre cualquier otro Precio, inclusive aquel que pueda encontrarse adherido al Vehículo o exhibido en él de cualquier otra forma.

8. PUBLICIDAD Y PROMOCIONES

Toda la Publicidad que KAVANA presente a través de la Plataforma y de cualquier otro medio de comunicación, difusión y/o publicidad, se rige principalmente por el contenido de estos Términos y Condiciones, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y cualquier otra normativa aplicable.

En cuanto a las promociones, estas no son acumulables con otras, independientemente de que estas últimas sean publicadas o no por KAVANA. La validez de todas las promociones dependerán, principalmente, de lo siguiente: i) la existencia de los productos que formen parte de cada promoción; ii) la vigencia de cada promoción, siendo que cada una será válida de acuerdo a la fecha de inicio y la fecha de fin que KAVANA determine para la misma; iii) del límite de personas que KAVANA determine para el disfrute de la promoción, siendo que, por defecto, todas las promociones se restringen a 1 (una) promoción por persona; y iv) cualquier otra restricción que KAVANA considere en las bases y condiciones de cada promoción, de ser el caso.

KAVANA informará a los Usuarios a través de la Plataforma, correo electrónico, y/o a través de cualquier otro medio de comunicación, difusión y/o publicidad, todas las promociones y descuentos vigentes, con las respectivas fechas y bases o condiciones.

Códigos de Movilidad: Durante ciertos procesos, KAVANA podrá a su entera discreción entregar a través de correo electrónico a los Usuarios un código de movilidad de UBER, con la finalidad de que el Usuario pueda viajar a su destino de manera segura. El código de movilidad tendrá una vigencia de 72 (setenta y dos) horas para ser utilizado, pasado este plazo de tiempo, el código expira y KAVANA no tendrá la obligación de reponerlo.

Plataforma de Movilidad: Durante los procesos de Garantía establecidos por KAVANA, podrá a su entera discreción entregar a los Clientes a través de diversas plataformas de movilidad un código de movilidad, con la finalidad de que el Cliente pueda viajar a su destino de manera segura. El código de movilidad será entregado únicamente por fallas

por: i) Caja de Dirección Electro-asistida; ii) Computadora; iii) Computadora de Motor; iv) Sensor de Oxígeno 2 / Banco 1; v) Transmisión; vi) Árbol de Levas; vii) Rectificación de Motor viii) Otra que KAVANA considere pertinente. El código de movilidad otorgado por KAVANA para garantías en ningún momento podrá rebasar el monto de Q500 (quinientos quetzales), cualquier costo adicional deberá ser absorbido por el Cliente.

Todos los productos están sujetos a disponibilidad y/o existencia. Las imágenes de los banners son ilustrativas. KAVANA, no es licenciataria de las marcas de los Vehículos y no existe vínculo comercial con los Titulares de las marcas. Los Precios se encuentran sujetos a cambios sin previo aviso. Todos los Precios publicados en el Sitio Web www.kavana.la, prevalecerán sobre cualquier otro precio, inclusive aquel que pueda encontrarse adherido al Vehículo o exhibido en él de cualquier otra forma.

Las especificaciones y datos rudimentarios de los vehículos mostrados en nuestro Sitio Web o Aplicación móvil pueden ser diferentes a las de los fabricantes, por favor, confirme con KAVANA.

9. MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

KAVANA está comprometida con el cuidado de los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles y es responsable de la totalidad de los mismos conforme la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, en lo sucesivo “Ley de Datos”.

Los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles que sean entregados a KAVANA serán resguardados, conservados y protegidos de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de Datos y a sus políticas internas a efecto de mantener la confidencialidad de dichos Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles. KAVANA cuenta con las medidas de seguridad suficientes para la protección, confidencialidad y aseguramiento con la finalidad de restringir el acceso a los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles a personas no autorizadas, así como el tratamiento de Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles en contravención a lo estipulado en el Aviso de Privacidad Integral. KAVANA, sus empleados, representantes, subcontratistas, consultores, sociedades subsidiarias, afiliadas y/o relacionadas, terceros proveedores de servicios debidamente contratados o con quienes KAVANA guarda una relación comercial y/o los terceros que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles del Cliente y/o Usuario, guardarán confidencialidad respecto de éstos, obligación que subsistirá aún después de finalizar la relación entre dichas personas y KAVANA.

Los Datos personales de los Clientes que son recabados por KAVANA durante el acceso a los Servicios que oferta KAVANA a través de su Plataforma, de sus Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición, y/o de cualquier otro medio de utilice KAVANA para tales fines; o los que sean recabados durante el acceso y/o el uso de la Plataforma, por parte del Usuario, serán tratados de conformidad con lo establecido en

el Aviso de Privacidad Integral de KAVANA; y el uso y almacenamiento de estos datos se hará, en todo momento, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Datos.

Es importante mencionar que al acceder a nuestros servicios a través de nuestra Aplicación Móvil o bien nuestro Sitio Web mencionada con anterioridad, autoriza a KAVANA a utilizar sus Datos Personales para las finalidades descritas en nuestro Aviso de Privacidad Integral, sin embargo, Usted como Titular de los Datos Personales, en todo momento tiene el derecho de hacer valer sus Derechos, por lo que podrá presentar su solicitud a través del correo electrónico: info@KAVANA.com

Adicional le informamos que nuestro Aviso de Privacidad Integral puede consultarlo en todo momento a través de nuestro Sitio Web www.KAVANA.la, a través de la siguiente liga: <https://www.KAVANA.la/politicas-de-privacidad> o solicitándolo directamente al correo de info@KAVANA.la.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los nombres, logotipos y marcas utilizadas en la Plataforma, son propiedad de KAVANA, sus empresas filiales y/o subsidiarias, sus clientes o proveedores de contenido y ninguno de estos elementos podrá ser utilizado para propósito alguno sin una autorización, expresa y por escrito del Titular de dichos signos distintivos. KAVANA, no es licenciataria de las marcas de los Vehículos y no existe vínculo comercial con los Titulares de las marcas. El uso no autorizado de dichos elementos será sancionado de conformidad con la legislación aplicable. Asimismo, todo el material contenido tanto en el Sitio Web como en la Aplicación móvil de KAVANA, incluyendo más no limitando a: diseños, dibujos, programas de cómputo, bases de datos, material gráfico, audiovisual, fotográfico, textos, invenciones, modelos, entre otros derechos de Propiedad Intelectual en amplio sentido, son propiedad única y exclusiva de KAVANA no pudiendo ser usados, copiados, reproducidos, distribuidos, transmitidos, exhibidos, vendidos, licenciados, o explotados de cualquier otra forma para ningún otro fin, sin el previo permiso escrito del titular y se encuentran protegidos por la Ley del Derecho de Autor, así como por las leyes en materia de Propiedad Intelectual de otros países y los Tratados Internacionales en la materia de los que Guatemala sea parte así mismo la ausencia de una declaración de propiedad sobre determinados contenidos no constituye la falta de derecho de KAVANA a reclamar, o hacer valer los derechos sobre los mismos. Ninguna disposición prevista en los Términos y Condiciones, ni el uso de los Medios Electrónicos otorga o transfiere ningún derecho sobre o en relación con los Medios Electrónicos.

Usted se encuentra autorizado a imprimir una copia de estos Términos y Condiciones, únicamente para su uso personal, y será responsable de cualquier uso no autorizado derivado de la alteración o modificación que realice de cualquier imagen, foto, vídeo fotografía o audio o cualesquier gráfico propiedad de KAVANA. Cualquier persona que sea sorprendida realizando conductas violatorias de los derechos de propiedad intelectual de KAVANA será sancionada en términos de la legislación en materia de

propiedad intelectual, sin perjuicio de las acciones que procedan por la vía penal, administrativa o civil.

En adición a lo anterior, En caso de que el Usuario infrinja derechos de propiedad intelectual de terceros, este último deberá indemnizar y mantener en paz y a salvo a KAVANA, sus trabajadores, empleados, filiales o subsidiarias, por cualquier reclamación, denuncia, demanda o procedimiento que se llegue a formular o iniciar directa o indirectamente en contra de KAVANA sus empleados o trabajadores y/o sus compañías afiliadas o subsidiarias dentro o fuera de la Republica de Guatemala, así como pagarles los gastos, daños, perjuicios y honorarios de abogados o cualquier otro que tengan que sufragar para su defensa dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes al requerimiento de pago , sin que dichos pagos obsten para la aplicación de las sanciones correspondientes por parte de la autoridad que corresponda, por las infracciones o delitos en que se incurra. KAVANA se reserva el derecho de ejercitar las acciones que correspondan ante las autoridades en la materia.

11. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL significa la información así identificada (como confidencial) y divulgada por KAVANA y/o sus filiales, subsidiarias y/o clientes y proveedores de ésta al Usuario, quien deberá dejar constancia de estar enterado que dicha información recibida tiene tal carácter; así como la información divulgada por el Usuario a KAVANA, igualmente identificada y recibida con el carácter de confidencial, para la realización de los Servicios, en cualquier forma y medio, de manera enunciativa más no limitativa, de forma verbal, electrónica, visual, por escrito o en cualquier otra forma tangible, incluyendo sin limitar las ideas, fórmulas, bases de datos, normas, artículos, estudios, folletos, publicaciones, manuales, sistemas, procedimientos, informes, reportes técnicos, minutas, know how, secretos industriales, patentes, derechos de autor, software, licencias, datos, invenciones, algoritmos, técnicas, procesos, planes y proyectos de mercadotecnia, publicidad, estrategias, pronósticos, información confidencial de terceros, listas de clientes, de contactos, de proveedores, planes de negocios, análisis de mercado, conocimiento de mercado o cualquier otra información técnica, económica, de negocios o de cualquier otra índole que sea propiedad de cualquiera de las partes, de sus filiales, subsidiarias y/o clientes o potenciales clientes así como toda información relativa o relacionada con las operaciones, desarrollo de negocios, desarrollo de productos, desarrollo de nuevos proyectos, finanzas, mercadotecnia, publicidad, promociones comerciales, logística, operaciones de canje promocionales o toda aquella información cuya divulgación y exposición, cualquiera que sea su forma, perjudique de forma alguna a cualquiera de las partes y/o a sus filiales, subsidiarias y/o a sus clientes.

Ambas partes se obligan a no apoderarse, usar o explotar, por sí o por terceros, directa o indirectamente, para beneficio propio o de terceros y a no divulgar o revelar a terceros la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de su contraparte o de sus clientes, a la cual haya

tenido, tenga o vaya a tener acceso en el futuro. Asimismo, ambas partes se obligan a tomar todas las medidas razonables para evitar cualquier difusión prohibida y/o uso indebido de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Las partes únicamente podrá revelar la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL a sus empleados únicamente para los fines para los cuales las partes se hayan revelado tal INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y con quienes deberán tener firmado un Convenio de Confidencialidad en donde se establezcan, al menos, las mismas obligaciones de confidencialidad contenidas en el presente Convenio. Por consiguiente, las partes se obligan a no revelarla, divulgarla, apoderarse, usarla o explotarla, por sí o por terceros, directa o indirectamente, sin contar con el consentimiento previo y la autorización expresa y por escrito de la parte que revele la información. De igual manera, el Usuario se obliga a no competir de manera directa o indirecta con KAVANA o sus clientes, respecto de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y/o Secretos Industriales revelados.

El Usuario reconoce expresamente que la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL que KAVANA le ha proporcionado o que le proporcione a futuro, puede constituir además un Secreto Industrial, en los términos de la Ley de la Propiedad Industrial y el artículo 275 del Código Penal, por lo que se obliga a no revelar o difundir dicho Secreto Industrial, por cualquier forma o medio y a regirse respecto del mismo. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones civiles y/o penales que correspondan por violación a los Derechos de Propiedad Intelectual, incluyendo el delito de revelación de secretos y demás relativos del Código Penal. Asimismo, ambas partes reconocen que la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL proporcionada (pasada, presente y futura) por su contraparte es y seguirá siendo propiedad de ésta última, por lo cual las partes no adquieren ningún tipo de derecho, licencia, propiedad o interés respecto de la misma, para copiarla, venderla, usarla o disponer de ella de forma alguna, limitándose expresa y exclusivamente a usarla para los fines que le sean indicados por las partes en la realización y ejecución de los Servicios.

12. FIRMAS DIGITALES, Y NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los Contratos pueden hacerse válidos mediante firma manuscrita, digital o electrónica, firmándose el Contrato por duplicado y en original, pero constituyendo en conjunto, como único acuerdo válido entre las Partes, los duplicados que hayan firmado. Cada una de las Partes puede enviar por correo electrónico a la otra Parte, el Contrato que ambas partes celebraron, escaneado o en versión de formato de documento portátil (PDF), según corresponda. Las Partes acuerdan que la ejecución de los Contratos se haga en las formas aquí detalladas, y así mismo reconocen que, la ejecución de cualquier Contrato a través de los medios que aquí se describen, da origen a un Contrato vinculante entre las Partes, a partir de la fecha de celebración del mismo.

Todas las notificaciones que las Partes se deban entre sí, incluyendo cotizaciones, solicitudes y autorizaciones, se harán a través de los siguientes medios: (i) por escrito, en los domicilios que las Partes establezcan como propios, a razón de la aceptación y reconocimiento de estos Términos y Condiciones, y/o de conformidad con lo que así se disponga en el Contrato correspondiente, de ser el caso; (ii) por escrito, a través de mensajes de medios electrónicos con mensajes indubitables, enviados y recibidos por las Partes, y dirigidos a las direcciones electrónicas que las Partes establezcan como propias, en virtud de la aceptación y reconocimiento de estos Términos y Condiciones, y/o de conformidad con lo que así se disponga en el Contrato correspondiente, de ser el caso; y (iii) por escrito, a través de plataformas de firma electrónica que las Partes estén de acuerdo en utilizar, y que se encuentren vinculadas con las direcciones de contacto electrónicas y/o digitales mencionadas en los incisos anteriores.

Las Partes están de acuerdo en que los mensajes de datos, información, y/o comunicación que se transmitan a través de los correos electrónicos que cada una señala como propios, en virtud de la aceptación y reconocimiento de estos Términos y Condiciones, y/o de conformidad con lo que así se disponga en el Contrato correspondiente, de ser el caso, serán obligaciones válidas y vinculantes entre las Partes, por lo que se considerarán como si se hubieran realizado por escrito, y tendrán efectos jurídicos y pleno valor probatorio para acreditar la comunicación realizada.

13. IDEAS NO SOLICITADAS

KAVANA no busca ni acepta ideas no solicitadas, sugerencias o materiales relacionados, entre otros al desarrollo, elaboración o mercadeo o proceso de nuestros productos y servicios. Al aceptar estos Términos y Condiciones se evita cualquier malentendido sobre la propiedad intelectual con personas del público que envían comentarios o ideas referentes a los productos, servicios o a los conceptos que KAVANA desarrolla, por lo tanto, cualquier idea no solicitada podrá utilizarse o no por KAVANA, sin generar algún tipo de relación o remuneración con la persona que envía dicha idea.

14. DIVULGACIÓN Y USO DE MENSAJES Y COMUNICADOS

El material enviado a este sitio por parte de los Usuarios no es de carácter confidencial, salvo lo expresamente señalado en el apartado de Información Confidencial. KAVANA no tendrá responsabilidad alguna sobre el uso o divulgación de aquella información que no se considere como Información Confidencial o sea pública.

15. NO-CORRUPCIÓN Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Las Partes aceptan y reconocen, por su propia cuenta, que en relación a los Servicios detallados en los presentes Términos y Condiciones, y que independientemente de la jurisdicción aplicable a cada una, así como a (i) sus accionistas socios; (ii) sus

subsidiarias o filiales; (iii) sus inversionistas; y (iv) sus directores, funcionarios, agentes, miembros, empleados, colaboradores, representantes y apoderados ("**Partes Relacionadas**"), cada Parte y sus Partes relacionadas deberán cumplir con los términos y disposiciones establecidos en la ~~Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; en la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita; en la Ley General de Responsabilidades Administrativas; en el Código Penal Federal; y en cualquier otra ley aplicable en materia de prevención contra la corrupción y contra el lavado de dinero.~~

En este sentido, cada Parte manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que ni la Parte, ni sus Partes relacionadas: (i) se encuentran involucradas o han estado involucradas en actividades consideradas por Ley como posibles delitos de corrupción y/o de lavado de dinero; (ii) han ofrecido u otorgado, ni ofrecerán u otorgarán ventaja alguna, de ninguna naturaleza, a funcionarios y/o servidores públicos; (iii) que todos los recursos, independientemente de la naturaleza de estos, con los que hacen frente a las obligaciones que, a razón de la firma de este Contrato le corresponden, son propios y provienen de fuentes lícitas y confiables; y (iv) que, de ser el caso que corresponda a cada una de las Partes, cuentan con mecanismos anticorrupción y de prevención al lavado de dinero, para la correcta actuación de sus Partes relacionadas en sus operaciones diarias, y en lo relacionado con la prestación de los Servicios que se mencionan en estos Términos y Condiciones; y sobre materia financiera, transmisión de divisas, y reglas relativas al conocimiento de clientes (*know your customer*), de conformidad con lo establecido en las leyes competentes contra la corrupción y contra el lavado de dinero.

16. DISPOSICIONES GENERALES

a. Acuerdo total y único

Los presentes Términos y Condiciones, constituyen el acuerdo total y único entre las Partes, con relación al objeto señalado en el mismo. Por tanto, sustituye cualquier acuerdo o contrato celebrado con anterioridad a la fecha de publicación de estos Términos y Condiciones, que esté relacionado con el mismo objeto. Cualquier modificación será publicada en la Plataforma o Sitio Web de KAVANA. Del mismo modo, será informada al Usuario en su perfil y a su dirección de correo electrónico y se entenderá que el Usuario la ha aceptado si continúa accediendo y/o usando la Plataforma, y/o usando y/o contratando los Servicios de KAVANA, con posterioridad a la publicación de dichas modificaciones.

El Aviso de Privacidad Integral y el Contrato, forman parte del acuerdo entre KAVANA y el Cliente y/o Usuario, mismo que se celebra a partir de la aceptación y reconocimiento de estos Términos y Condiciones

b. Actualización y Modificación a los Términos y Condiciones

KAVANA se reserva el derecho a modificar parcial o totalmente los Términos y Condiciones en cualquier momento. Todas las modificaciones que sean realizadas a los presentes Términos y Condiciones serán notificadas al Usuario a través de la Plataforma KAVANA, y éstas surtirán efectos desde el mismo momento en que sean publicadas y/o notificadas.

KAVANA, a su discreción, se reserva el derecho de: (i) cambiar esta Declaración Legal, (ii) dar seguimiento y eliminar información proporcionada por los visitantes a este sitio y (iii) limitar o eliminar la disponibilidad del sitio, en cualquier momento, sin previo aviso a entera discreción de KAVANA. Si se llegara a determinar que algún término, condición o disposición de esta Declaración Legal es ilegal, inválida, nula o por cualquier razón, inaplicable, la validez y aplicación de los demás términos, condiciones y disposiciones no serán de ninguna manera afectadas o deterioradas. Esta Declaración Legal constituye un acuerdo completo entre todos los visitantes a este sitio propiedad de KAVANA.

c. Incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del Usuario.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de los presentes Términos y Condiciones, incluyendo el Contrato o mal uso del Sitio Web o Aplicación Móvil así como cualquier incumplimiento a la legislación aplicable, KAVANA podrá suspender el acceso a la Plataforma, Sitio Web, Aplicación Móvil y/o a cualquier parte y/o extensión de la misma o eliminar el perfil del Usuario; sin perjuicio de las acciones legales disponibles en favor de KAVANA para el caso en que alguna conducta del Usuario le genere un daño o perjuicio.

El Usuario se compromete a sacar en paz y a salvo a KAVANA por cualquier reclamación, denuncia, demanda, querrela o procedimiento de cualquier índole derivado de su incumplimiento, debiendo resarcir a KAVANA todos los gastos erogados para su defensa, incluyendo, pero sin limitar, a los honorarios de abogados, así como a cualquier tipo de indemnización pagada por KAVANA.

d. Relación entre las Partes

Estos Términos y Condiciones representan únicamente una relación de carácter civil entre las Partes. En adición a lo anterior, queda expresamente entendido y aceptado entre las Partes, que KAVANA tiene responsabilidad exclusiva de proveer los Servicios, de acuerdo a lo especificado en estos Términos y Condiciones y de ser el caso, de conformidad con lo establecido en el Contrato, por lo que cualquier interacción directa por parte de un Usuario, con un Comprador o Vendedor, respecto de un Vehículo ofertado y sin la intervención de KAVANA, será única y exclusivamente responsabilidad del Usuario; siendo esta, además, considerada como una causal de incumplimiento a estos Términos y Condiciones, y en su caso, del Contrato. El Aviso de Privacidad y el Contrato, forman parte del acuerdo entre KAVANA y el Cliente o Usuario, mismo que se celebra a partir de la aceptación y reconocimiento de estos Términos y Condiciones; en

consecuencia, el Usuario se compromete a: i) no comunicarse directamente con los Vendedores o Compradores de un Vehículo ofertado; ii) no completar las transacciones de manera independiente con la finalidad de evadir los pagos relacionados a los Servicios; y iii) no interferir de alguna forma con los Vehículos ofertados por KAVANA.

En este sentido, el Cliente o Usuario libera expresamente a KAVANA, en este mismo acto, de cualquier responsabilidad derivada de su interacción directa con un Comprador o Vendedor, y así mismo, acepta que KAVANA podrá dar por terminado de inmediato y sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial los presentes Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad Integral y de ser el caso, el Contrato, pudiendo cancelar el acceso del Usuario a la Plataforma KAVANA, sin ninguna responsabilidad y dando de baja toda la información del Usuario, así como del Vehículo publicado.

17. JURISDICCIÓN

Los Servicios que presta KAVANA estarán disponibles en línea, a través de la Plataforma; o de ser el caso, de forma personal y presencial en los Centros Autorizados y/o Centros de Exhibición o Showrooms, autorizados por KAVANA, y serán ejecutados, de forma exclusiva, dentro de la República de Guatemala; lo anterior con independencia de que cualquier Cliente o Usuario pueda acceder a los Servicio desde cualquier otra parte del mundo. La Plataforma es administrada y operada por KAVANA desde la República de Guatemala, por lo que KAVANA no garantiza, explícita o implícitamente, que la información y el material que se exhiben en la Plataforma, incluyendo sin limitación la información, los Servicios y otros materiales que promueven las actividades comerciales, Productos o Servicios aquí descritos, sean apropiados o estén disponibles en cada país donde , la Aplicación Móvil, y/o cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma KAVANA puedan ser visibles; no obstante, KAVANA se compromete a informar al Usuario acerca de los Productos y/o Servicios disponibles en cada país o territorio.

Adicionalmente, algún software de la Plataforma puede estar sujeto a normas de exportación impuestas por el Gobierno de Guatemala, por lo que no puede ser descargado y/o copiado, o bien exportado o re-exportado al interior de (o a un ciudadano o residente de) un país que se encuentre bajo embargo del Gobierno guatemalteco, o en el cual se encuentre restringida la importación o descarga de dicho software (en adelante "País Restringido").

Si el Cliente o Usuario descarga o hace uso del software de la Plataforma, acepta y reconoce, en este mismo acto, que no es ciudadano, o que residen dentro, o que no se encuentra en territorio controlado por algún País Restringido.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la Ciudad de Guatemala. El Usuario manifiesta que acepta y reconoce el alcance y el contenido de los presentes Términos y Condiciones, y que éstos son la expresión fiel de su voluntad. Las Partes se someten, para el caso de incumplimiento o interpretación de estos Términos y Condiciones, a la competencia de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en la vía administrativa, como instancia conciliatoria, para resolver las diferencias que pudieran suscitarse.

En caso de que subsistan las diferencias antes mencionadas, las Partes manifiestan su voluntad de someterse a la competencia de las leyes y los Tribunales competentes de la Ciudad de Guatemala, bajo su jurisdicción exclusiva, renunciando a su vez a cualquier otra jurisdicción que en razón de sus domicilios presentes o futuros, o por la ubicación de sus bienes, o por su nacionalidad, pudiera corresponderles. En la medida que lo permita la ley competente, ninguna queja, reclamo o causa de acción que esté relacionado con el acceso o uso de la Plataforma, en cualquiera de sus partes y/o extensiones, deberá presentarse posterior al término transcurrido de un (1) año siguiente a la fecha en que tal queja, reclamo o acción se haya presentado, el Servicio haya sido completado.

Al utilizar esta Plataforma, bien sea a través del Sitio Web, la Aplicación Móvil, o cualquier otra parte y/o extensión de la misma, Usted manifiesta entender, aceptar, reconocer y estar conforme con los Términos y Condiciones expresados por KAVANA.

20. INFORMACIÓN DE CONTACTO

En caso de cualquier queja, duda, sugerencia, comentario respecto a los servicios que presta KAVANA o temas relacionados con alguna garantía, Usted podrá comunicarse con KAVANA a través de correo electrónico, dirigido a la siguiente dirección electrónica: info@KAVANA.la

SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, CORDIALMENTE LE INVITAMOS A SALIR Y NO HACER USO DE ESTA PLATAFORMA, SEA A TRAVÉS DEL SITIO WEB Y/O APLICACIÓN MÓVIL PROPIEDAD DE KAVANA.

Fecha de última modificación: 7 de Julio 2023.