

DOCUMENTO JURÍDICO INTEGRAL MUEVE YA

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO, POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, REGLAMENTO OPERATIVO Y MECANISMO DE ACEPTACIÓN DIGITAL

Versión 1.0

REPÚBLICA DEL ECUADOR

PREÁMBULO Y DECLARACIONES GENERALES

Mueve Ya, en adelante denominada "Mueve Ya", "La Plataforma" o "El Operador Tecnológico", es una plataforma digital creada para facilitar la conexión entre personas que requieren soluciones de movilidad y personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios relacionados mediante herramientas tecnológicas.

La Plataforma funciona mediante sistemas digitales que permiten la creación de cuentas, registro de usuarios, registro de prestadores, gestión de solicitudes, comunicación electrónica, utilización de herramientas de ubicación, procesamiento de información operativa y demás funcionalidades tecnológicas desarrolladas para facilitar la interacción entre las partes.

Mueve Ya reconoce que la economía digital requiere establecer reglas claras que regulen la relación entre los participantes de la plataforma, garantizando principios de transparencia, seguridad jurídica, protección de datos personales, confianza digital y cumplimiento normativo.

El presente documento constituye el marco contractual, operativo y tecnológico aplicable al uso de la plataforma Mueve Ya.

Los usuarios y prestadores aceptan que la utilización de la plataforma implica la aceptación expresa de:

- a) Los presentes términos y condiciones generales de uso.
- b) La política de privacidad y protección de datos personales.
- c) El reglamento operativo.
- d) Los mecanismos de aceptación digital.
- e) Las futuras modificaciones realizadas conforme a la normativa aplicable.

MARCO JURÍDICO APLICABLE

El presente documento se interpreta conforme al ordenamiento jurídico vigente de la República del Ecuador.

Son normas aplicables, entre otras:

Constitución de la República del Ecuador

Artículo 66 numeral 19:

Reconoce y garantiza el derecho a la protección de datos personales, incluyendo el acceso, decisión y control sobre información personal.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Normativa que regula:

- a) Principios aplicables al tratamiento de datos personales.
- b) Derechos de los titulares.
- c) Obligaciones del responsable y encargado del tratamiento.
- d) Medidas de seguridad.
- e) Mecanismos de protección.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Norma complementaria aplicable al cumplimiento operativo y administrativo del tratamiento de información.

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Aplicable a:

- a) Contratos electrónicos.
- b) Manifestaciones digitales de voluntad.
- c) Comunicaciones electrónicas.
- d) Evidencia tecnológica.

DECLARACIÓN DE NATURALEZA TECNOLÓGICA

Mueve Ya declara que su actividad principal consiste en proporcionar herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación y conexión entre usuarios y prestadores.

La Plataforma podrá ofrecer:

- a) Aplicaciones móviles.
- b) Sistemas web.
- c) Herramientas de geolocalización.
- d) Sistemas de comunicación.

e) Procesamiento tecnológico de solicitudes.

f) Sistemas de reputación y evaluación.

g) Herramientas administrativas.

La utilización de Mueve Ya no implica automáticamente que la plataforma sea prestadora directa de los servicios ofrecidos por terceros, salvo aquellos servicios propios que sean expresamente identificados bajo una modalidad jurídica distinta.

TÍTULO I

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del documento

El presente instrumento tiene como finalidad establecer las condiciones legales aplicables al acceso, registro, navegación y utilización de la plataforma Mueve Ya.

Este documento regula:

- a) La relación tecnológica entre Mueve Ya y sus usuarios.
- b) La participación de prestadores registrados.
- c) El uso correcto de la plataforma.
- d) Los derechos y obligaciones de las partes.
- e) Las condiciones de seguridad.
- f) Las responsabilidades derivadas del uso tecnológico.
- g) El tratamiento de información personal.

Artículo 2.- Aceptación de condiciones

El acceso, instalación, registro, creación de cuenta o utilización de cualquier funcionalidad de Mueve Ya constituye aceptación expresa del presente documento.

El usuario declara:

- a) Haber leído las condiciones.
- b) Comprender el funcionamiento de la plataforma.
- c) Aceptar voluntariamente las reglas establecidas.

- d) Autorizar los tratamientos necesarios para la prestación tecnológica.
- e) Aceptar las modificaciones futuras publicadas oficialmente.

Artículo 3.- Capacidad legal

Toda persona que utilice Mueve Ya declara contar con capacidad legal suficiente para aceptar obligaciones electrónicas conforme a la legislación ecuatoriana.

El usuario será responsable de:

- a) La información proporcionada.
- b) La utilización de su cuenta.
- c) El cumplimiento de estas condiciones.
- d) Las acciones realizadas desde sus credenciales.

Artículo 4.- Actualización del documento

Mueve Ya podrá modificar, actualizar o complementar los presentes términos cuando existan:

- a) Cambios legales.
- b) Cambios regulatorios.
- c) Nuevas obligaciones emitidas por autoridades.
- d) Cambios tecnológicos.
- e) Incorporación de nuevas funcionalidades.
- f) Mejoras de seguridad.
- g) Expansión nacional o internacional.

La versión vigente será siempre aquella publicada oficialmente por Mueve Ya.

CAPÍTULO II

NATURALEZA JURÍDICA DE MUEVE YA COMO PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Artículo 5.- Definición jurídica de plataforma tecnológica

Mueve Ya es una plataforma tecnológica de intermediación digital cuya finalidad es facilitar la comunicación y conexión entre usuarios y prestadores.

La Plataforma actúa como proveedor tecnológico y no sustituye la relación directa que pueda generarse entre las partes.

Artículo 6.- Ausencia de relación laboral

El registro o participación de un prestador dentro de Mueve Ya no genera por sí mismo:

- a) Contrato laboral.
- b) Relación de dependencia.
- c) Sociedad.
- d) Asociación.
- e) Representación legal.

Los prestadores mantienen autonomía respecto de sus actividades, obligaciones legales y responsabilidades propias.

Artículo 7.- Relación entre usuarios y prestadores

Los usuarios y prestadores reconocen que cualquier acuerdo particular generado mediante la plataforma corresponde directamente entre ellos.

Mueve Ya facilita:

- a) La comunicación.
- b) La tecnología.
- c) Las herramientas digitales.

Pero no sustituye la voluntad contractual de las partes.

CAPÍTULO III

REGISTRO, CUENTAS Y AUTENTICACIÓN

Artículo 8.- Creación de cuenta

Para acceder a determinadas funcionalidades, el usuario deberá crear una cuenta proporcionando información necesaria.

La información podrá incluir:

- a) Nombres y apellidos.
- b) Número telefónico.
- c) Correo electrónico.
- d) Información de validación.
- e) Fotografía.
- f) Datos necesarios para seguridad.

Artículo 9.- Veracidad de información

El usuario declara que toda información proporcionada:

- a) Es verdadera.
- b) Es actual.
- c) Corresponde a su identidad.
- d) No vulnera derechos de terceros.

Mueve Ya podrá solicitar validaciones adicionales cuando exista una razón legítima.

Artículo 10.- Seguridad de cuenta

El usuario deberá:

- a) Mantener confidenciales sus credenciales.
- b) Evitar compartir acceso.
- c) Informar accesos no autorizados.
- d) Utilizar mecanismos de seguridad disponibles.

Mueve Ya no será responsable por accesos derivados de negligencia del usuario.

DOCUMENTO JURÍDICO INTEGRAL MUEVE YA

TÍTULO I

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO

CAPÍTULO IV

USO DE LA PLATAFORMA

Artículo 11.- Acceso a la plataforma

Mueve Ya proporciona una infraestructura tecnológica que permite a los usuarios acceder a funcionalidades digitales relacionadas con servicios de movilidad y actividades complementarias que puedan incorporarse posteriormente.

El acceso podrá realizarse mediante:

- a) Aplicaciones móviles oficiales.
- b) Sitios web autorizados.
- c) Plataformas tecnológicas integradas.

d) Otros medios digitales habilitados oficialmente por Mueve Ya.

El usuario reconoce que para acceder a la plataforma requiere contar con:

a) Un dispositivo compatible.

b) Conexión a internet.

c) Sistemas operativos soportados.

d) Permisos tecnológicos necesarios para determinadas funcionalidades.

Mueve Ya no será responsable por limitaciones derivadas exclusivamente de factores externos como fallas de internet, incompatibilidad del dispositivo, interrupciones de proveedores externos o eventos fuera de su control razonable.

Artículo 12.- Funcionalidades disponibles

La plataforma podrá proporcionar, entre otras, las siguientes funcionalidades:

a) Registro y administración de usuarios.

b) Registro y administración de prestadores.

c) Solicitud y gestión de servicios.

d) Comunicación entre usuarios y prestadores.

e) Herramientas de geolocalización.

f) Sistemas de calificación y reputación.

g) Gestión de historial de solicitudes.

h) Notificaciones electrónicas.

i) Sistemas de pago cuando corresponda.

j) Herramientas de seguridad y soporte.

Mueve Ya podrá incorporar nuevas funcionalidades o modificar las existentes conforme a necesidades tecnológicas, comerciales, regulatorias o de seguridad.

Artículo 13.- Uso autorizado

El usuario podrá utilizar la plataforma únicamente para los fines permitidos por Mueve Ya.

El uso autorizado comprende:

a) Crear una cuenta personal.

b) Solicitar servicios disponibles.

- c) Consultar información propia.
- d) Comunicarse mediante herramientas oficiales.
- e) Utilizar funcionalidades proporcionadas dentro de la aplicación.

El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad sobre la plataforma, software, código fuente, bases de datos o elementos tecnológicos pertenecientes a Mueve Ya.

Artículo 14.- Uso prohibido de la plataforma

Se prohíbe expresamente utilizar Mueve Ya para:

- a) Actividades contrarias a la ley.
- b) Fraudes o intentos de fraude.
- c) Suplantación de identidad.
- d) Creación de perfiles falsos.
- e) Manipulación de sistemas tecnológicos.
- f) Acceso no autorizado a información.
- g) Extracción masiva de datos.
- h) Ataques informáticos.
- i) Interferencia con el funcionamiento normal de la plataforma.
- j) Actividades que afecten derechos de terceros.

Mueve Ya podrá adoptar medidas preventivas, técnicas y legales frente a cualquier uso indebido.

Artículo 15.- Modificación, suspensión o mejora de funcionalidades

Mueve Ya podrá modificar temporal o permanentemente cualquier funcionalidad cuando sea necesario para:

- a) Mejorar la experiencia del usuario.
- b) Implementar actualizaciones.
- c) Cumplir obligaciones legales.
- d) Fortalecer seguridad.
- e) Corregir errores tecnológicos.

Estas modificaciones no generarán derecho automático a compensación, salvo aquellos casos determinados por la legislación aplicable.

CAPÍTULO V

USUARIOS

Artículo 16.- Definición de usuario

Para efectos del presente documento, se considera usuario a toda persona natural que utiliza la plataforma Mueve Ya para solicitar, consultar, gestionar o acceder a servicios disponibles.

El usuario acepta que su participación dentro de la plataforma se realiza bajo su propia voluntad y responsabilidad.

Artículo 17.- Registro del usuario

Para utilizar determinadas funcionalidades, el usuario deberá proporcionar información necesaria para crear su cuenta.

La información solicitada podrá incluir:

- a) Nombres y apellidos.
- b) Número telefónico.
- c) Correo electrónico.
- d) Información de identificación.
- e) Fotografía.
- f) Información adicional requerida por motivos de seguridad.

El usuario autoriza el tratamiento de dicha información conforme a la Política de Privacidad de Mueve Ya.

Artículo 18.- Obligaciones del usuario

Son obligaciones del usuario:

- a) Proporcionar información verdadera.
- b) Mantener actualizados sus datos.
- c) Proteger sus credenciales.
- d) Utilizar correctamente la plataforma.
- e) Respetar a usuarios y prestadores.
- f) Cumplir la legislación vigente.
- g) No realizar actividades fraudulentas.
- h) No utilizar la plataforma para fines distintos a los autorizados.

Artículo 19.- Responsabilidad sobre la cuenta

El usuario será responsable por todas las acciones realizadas desde su cuenta mientras no exista evidencia de acceso no autorizado.

El usuario deberá comunicar inmediatamente:

- a) Pérdida de acceso.
- b) Uso indebido.
- c) Actividades sospechosas.
- d) Vulneraciones de seguridad.

Mueve Ya podrá realizar procesos de verificación para proteger la cuenta.

Artículo 20.- Información falsa o fraudulenta

Cuando Mueve Ya identifique información falsa, incompleta o fraudulenta podrá:

- a) Solicitar correcciones.
- b) Limitar funcionalidades.
- c) Suspender temporalmente.
- d) Cancelar definitivamente la cuenta.

Esta medida podrá aplicarse cuando exista riesgo para la seguridad de la comunidad.

Artículo 21.- Conducta del usuario

El usuario deberá mantener una conducta respetuosa durante toda interacción realizada mediante la plataforma.

Está prohibido:

- a) Realizar amenazas.
- b) Generar violencia.
- c) Emitir comentarios discriminatorios.
- d) Solicitar actividades ilícitas.
- e) Dañar bienes de terceros.
- f) Hostigar a prestadores.

CAPÍTULO VI

PRESTADORES DE SERVICIOS

Artículo 22.- Definición del prestador

Se considera prestador a la persona natural o jurídica que utiliza Mueve Ya para ofrecer servicios relacionados con movilidad u otros servicios habilitados dentro de la plataforma.

El prestador reconoce que actúa bajo su propia responsabilidad profesional, administrativa y legal.

Artículo 23.- Registro del prestador

Para registrarse como prestador, Mueve Ya podrá solicitar:

- a) Información personal.
- b) Datos de contacto.
- c) Información del vehículo.
- d) Documentos habilitantes.
- e) Información bancaria cuando corresponda.
- f) Información necesaria para procesos de validación.

Artículo 24.- Validación de prestadores

Mueve Ya podrá implementar mecanismos de validación para:

- a) Aumentar seguridad.
- b) Reducir riesgos.
- c) Prevenir fraude.
- d) Mejorar confianza.

La validación podrá incluir revisión documental, tecnológica o mediante proveedores especializados.

Artículo 25.- Obligaciones del prestador

El prestador deberá:

- a) Mantener información correcta.
- b) Cumplir normas legales aplicables.
- c) Mantener condiciones adecuadas para brindar servicios.
- d) Respetar usuarios.
- e) Cumplir compromisos aceptados.

- f) Proteger información recibida.
- g) Utilizar la plataforma de forma responsable.

Artículo 26.- Responsabilidad del prestador

El prestador será responsable por:

- a) La calidad del servicio ofrecido.
- b) Cumplimiento de obligaciones legales.
- c) Documentación requerida.
- d) Conducta durante la prestación.
- e) Cumplimiento de normas aplicables.

Mueve Ya no sustituye las obligaciones propias del prestador.

Artículo 27.- Independencia del prestador

La participación del prestador dentro de Mueve Ya no genera automáticamente:

- a) Relación laboral.
- b) Contrato de trabajo.
- c) Sociedad.
- d) Representación legal.
- e) Dependencia económica exclusiva.

El prestador conserva autonomía conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO VII

PAGOS, TARIFAS Y TRANSACCIONES

Artículo 28.- Sistemas de pago

Mueve Ya podrá habilitar diferentes mecanismos de pago:

- a) Pagos electrónicos.
- b) Tarjetas.
- c) Transferencias.
- d) Pagos directos.
- e) Otros mecanismos autorizados.

Los sistemas disponibles dependerán de condiciones técnicas, comerciales y regulatorias.

Artículo 29.- Procesamiento mediante terceros

Mueve Ya podrá contratar proveedores especializados para procesamiento de pagos.

Estos proveedores podrán tratar información conforme a sus propias políticas y obligaciones legales.

Mueve Ya aplicará medidas razonables para garantizar seguridad y confidencialidad.

Artículo 30.- Tarifas y valores

Los valores asociados a servicios podrán considerar:

- a) Distancia.
- b) Tiempo.
- c) Disponibilidad.
- d) Demanda.
- e) Condiciones operativas.
- f) Factores externos.

Las tarifas podrán modificarse debido a:

- a) Cambios económicos.
- b) Nuevas regulaciones.
- c) Cambios comerciales.
- d) Mejoras del servicio.

Artículo 31.- Reclamos económicos

Los usuarios podrán presentar reclamos relacionados con pagos.

Mueve Ya podrá revisar:

- a) Registros electrónicos.
- b) Historial de solicitudes.
- c) Información disponible.
- d) Evidencia presentada.

La revisión de un reclamo no implica reconocimiento automático de responsabilidad.

CAPÍTULO VIII

CANCELACIONES Y CONTROVERSIAS

Artículo 32.- Cancelación por parte del usuario

El usuario podrá cancelar solicitudes conforme a las opciones disponibles.

Cuando la cancelación genere costos operativos comprobables, podrán aplicarse condiciones previamente informadas.

Artículo 33.- Cancelación por parte del prestador

El prestador podrá cancelar solicitudes cuando exista causa justificada.

El uso reiterado e injustificado de cancelaciones podrá generar medidas correctivas.

Artículo 34.- Incumplimientos

Cuando una parte incumpla sus obligaciones, Mueve Ya podrá:

- a) Registrar el incidente.
- b) Solicitar información.
- c) Aplicar medidas internas.
- d) Limitar funcionalidades cuando corresponda.

Artículo 35.- Resolución de controversias

Las controversias entre usuarios y prestadores deberán procurar resolverse directamente entre las partes.

Mueve Ya podrá facilitar canales tecnológicos de comunicación, sin asumir automáticamente responsabilidad sobre acuerdos privados.

CAPÍTULO IX

CALIFICACIONES Y REPUTACIÓN

Artículo 36.- Sistema de evaluación

Mueve Ya podrá implementar sistemas de calificación para mejorar:

- a) Confianza.
- b) Calidad del servicio.
- c) Seguridad.

d) Experiencia del usuario.

Artículo 37.- Uso responsable de calificaciones

Las evaluaciones deberán:

- a) Basarse en experiencias reales.
- b) Ser respetuosas.
- c) Evitar información falsa.
- d) No utilizarse como mecanismo de presión o extorsión.

Artículo 38.- Manipulación de reputación

Está prohibido:

- a) Crear calificaciones falsas.
- b) Manipular comentarios.
- c) Generar campañas fraudulentas.
- d) Perjudicar injustamente a terceros.

Mueve Ya podrá eliminar contenido fraudulento.

CAPÍTULO X

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Artículo 39.- Principios de convivencia

La comunidad Mueve Ya se fundamenta en:

- a) Respeto.
- b) Seguridad.
- c) Confianza.
- d) Buena fe.
- e) Uso responsable.

Artículo 40.- Prohibición de violencia

No se permitirá:

- a) Violencia física.
- b) Amenazas.
- c) Acoso.

d) Discriminación.

e) Intimidación.

Las conductas graves podrán generar suspensión inmediata.

Artículo 41.- Protección de información

Usuarios y prestadores deberán utilizar la información recibida únicamente para fines relacionados con el servicio.

Está prohibido:

a) Compartir datos personales sin autorización.

b) Utilizar información para fines comerciales no autorizados.

c) Contactar terceros mediante información obtenida en la plataforma.

CAPÍTULO XI

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 42.- Alcance de responsabilidad tecnológica

Mueve Ya será responsable únicamente por la prestación adecuada de sus servicios tecnológicos conforme a la normativa aplicable.

Artículo 43.- Exclusiones de responsabilidad

Mueve Ya no será responsable por:

a) Actos individuales de usuarios o prestadores.

b) Incumplimientos entre terceros.

c) Información falsa proporcionada por usuarios.

d) Eventos externos.

e) Fallas de proveedores tecnológicos.

f) Situaciones fuera de control razonable.

Artículo 44.- Fuerza mayor

Mueve Ya podrá suspender temporalmente servicios cuando existan circunstancias imprevisibles o inevitables.

Ejemplos:

a) Fallas masivas de internet.

b) Ataques tecnológicos.

- c) Desastres naturales.
- d) Decisiones regulatorias.

CAPÍTULO XII

PROPIEDAD INTELECTUAL

Artículo 45.- Derechos sobre la plataforma

Todos los elementos que integran Mueve Ya pertenecen a sus respectivos titulares.

Incluyen:

- a) Marca.
- b) Software.
- c) Código fuente.
- d) Diseño.
- e) Interfaces.
- f) Bases de datos.
- g) Contenido digital.

Artículo 46.- Prohibiciones

Está prohibido:

- a) Copiar sistemas.
- b) Extraer información.
- c) Realizar ingeniería inversa.
- d) Comercializar elementos tecnológicos sin autorización.

CAPÍTULO XIII

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Artículo 47.- Suspensión preventiva

Mueve Ya podrá suspender cuentas cuando exista:

- a) Riesgo de seguridad.
- b) Fraude.
- c) Uso indebido.

- d) Investigación pendiente.
- e) Incumplimiento contractual.

Artículo 48.- Terminación definitiva

Mueve Ya podrá cancelar cuentas cuando:

- a) Exista incumplimiento grave.
- b) Se realicen actividades ilegales.
- c) Exista fraude comprobado.
- d) Se afecte la seguridad de terceros.

CAPÍTULO XIV

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Artículo 49.- Legislación aplicable

El presente documento se regirá por las leyes vigentes de la República del Ecuador.

Especialmente:

- a) Constitución de la República del Ecuador.
- b) Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- c) Reglamento General a la LOPDP.
- d) Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

Artículo 50.- Jurisdicción

Para cualquier controversia relacionada con estos términos, las partes podrán acudir a los mecanismos establecidos por la legislación ecuatoriana vigente.

Mueve Ya podrá establecer mecanismos internos de atención y solución previa de conflictos antes de acudir a instancias legales.

TÍTULO II

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MUEVE YA

CAPÍTULO I

MARCO JURÍDICO ECUATORIANO

Artículo 51.- Objeto de la Política de Privacidad

La presente Política de Privacidad tiene como finalidad establecer las reglas, principios, procedimientos y obligaciones aplicables al tratamiento de datos personales realizado por Mueve Ya mediante sus aplicaciones móviles, plataformas digitales, páginas web, sistemas tecnológicos y demás herramientas asociadas a la prestación de sus servicios.

Esta política tiene como objetivo garantizar que los datos personales de usuarios, prestadores, colaboradores, proveedores y demás personas relacionadas con Mueve Ya sean tratados conforme a principios de legalidad, transparencia, seguridad y responsabilidad.

Mueve Ya reconoce que la información personal constituye un activo protegido jurídicamente y que su tratamiento debe realizarse respetando los derechos fundamentales de sus titulares.

Artículo 52.- Derecho constitucional a la protección de datos personales

Mueve Ya reconoce como fundamento jurídico principal el artículo 66 numeral 19 de la Constitución de la República del Ecuador, mediante el cual se reconoce y garantiza a las personas:

- a) El derecho a la protección de datos personales.
- b) El derecho de acceso a su información.
- c) El derecho a decidir sobre el uso de sus datos.
- d) El derecho a exigir protección y seguridad sobre su información personal.

En consecuencia, Mueve Ya implementará medidas técnicas, organizativas y jurídicas destinadas a garantizar el adecuado tratamiento de información personal.

Artículo 53.- Normativa aplicable

El tratamiento de datos personales realizado por Mueve Ya se sujetará principalmente a:

- a) Constitución de la República del Ecuador.
- b) Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- c) Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- d) Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
- e) Normativa emitida por autoridades competentes.

f) Demás disposiciones aplicables al tratamiento tecnológico de información.

Artículo 54.- Alcance de aplicación

La presente Política de Privacidad aplica a:

- a) Usuarios de Mueve Ya.
- b) Prestadores registrados.
- c) Personas que interactúan mediante canales digitales oficiales.
- d) Proveedores tecnológicos que procesan información bajo instrucciones de Mueve Ya.
- e) Terceros autorizados conforme a la legislación aplicable.

CAPÍTULO II

RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Artículo 55.- Responsable del tratamiento

Para efectos de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Mueve Ya tendrá la calidad de responsable del tratamiento respecto de los datos personales que recopila y administra directamente mediante su plataforma tecnológica.

Como responsable del tratamiento, Mueve Ya determinará:

- a) Las finalidades del tratamiento.
- b) Los medios utilizados para procesar información.
- c) Las medidas de seguridad aplicables.
- d) Los procedimientos internos de protección.
- e) Los mecanismos para garantizar derechos de los titulares.

Artículo 56.- Obligaciones del responsable del tratamiento

Mueve Ya, como responsable del tratamiento, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Tratar información personal conforme a la normativa vigente.
- b) Informar al titular sobre el tratamiento realizado.
- c) Implementar medidas de seguridad adecuadas.
- d) Mantener registros necesarios de cumplimiento.
- e) Garantizar mecanismos para ejercicio de derechos.
- f) Evitar tratamientos incompatibles con las finalidades informadas.

Artículo 57.- Encargados del tratamiento

Mueve Ya podrá contratar proveedores tecnológicos que actúen como encargados del tratamiento.

Estos podrán incluir:

- a) Servicios de almacenamiento.
- b) Infraestructura tecnológica.
- c) Servicios de mapas.
- d) Procesadores de pago.
- e) Servicios de mensajería.
- f) Herramientas de análisis tecnológico.

Los encargados únicamente podrán tratar información conforme a las instrucciones proporcionadas por Mueve Ya y deberán mantener obligaciones de confidencialidad y seguridad.

Artículo 58.- Obligaciones de los encargados

Los encargados del tratamiento deberán:

- a) Utilizar información únicamente para las finalidades autorizadas.
- b) Mantener confidencialidad.
- c) Aplicar medidas de seguridad.
- d) Informar incidentes detectados.
- e) No utilizar información para fines propios no autorizados.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 59.- Principio de juridicidad

Mueve Ya tratará datos personales únicamente cuando exista una base jurídica válida.

El tratamiento podrá fundamentarse en:

- a) Consentimiento del titular.
- b) Ejecución de servicios solicitados.
- c) Cumplimiento de obligaciones legales.

d) Protección de intereses legítimos relacionados con seguridad y funcionamiento de la plataforma.

Artículo 60.- Principio de transparencia

Mueve Ya informará claramente al titular:

- a) Qué información recopila.
- b) Para qué la utiliza.
- c) Cómo la protege.
- d) Con quién puede compartirla.
- e) Qué derechos puede ejercer.

La información será comunicada mediante:

- a) Aplicaciones móviles.
- b) Sitios web.
- c) Avisos legales.
- d) Comunicaciones oficiales.

Artículo 61.- Principio de finalidad

Los datos personales serán utilizados únicamente para finalidades determinadas, legítimas y explícitas.

Las finalidades principales incluyen:

- a) Crear y administrar cuentas.
- b) Facilitar servicios tecnológicos.
- c) Conectar usuarios y prestadores.
- d) Gestionar comunicaciones.
- e) Mejorar seguridad.
- f) Prevenir fraude.
- g) Cumplir obligaciones legales.

Artículo 62.- Principio de minimización

Mueve Ya recopilará únicamente los datos necesarios para cumplir las finalidades informadas.

La plataforma evitará recopilar información excesiva o innecesaria.

Artículo 63.- Principio de proporcionalidad

El tratamiento realizado será proporcional al servicio ofrecido.

Ejemplo:

La ubicación GPS podrá ser utilizada para facilitar la conexión entre usuarios y prestadores, pero no será utilizada para finalidades incompatibles sin autorización o base legal.

Artículo 64.- Principio de seguridad

Mueve Ya aplicará medidas razonables para proteger información personal contra:

- a) Accesos no autorizados.
- b) Pérdida.
- c) Alteración.
- d) Uso indebido.
- e) Divulgación no autorizada.

Artículo 65.- Principio de confidencialidad

Toda persona que tenga acceso autorizado a información personal deberá mantener reserva sobre dicha información.

Esta obligación continuará incluso después de finalizar la relación contractual o laboral correspondiente.

CAPÍTULO IV

CATEGORÍAS DE DATOS RECOPIADOS

Artículo 66.- Datos de identificación personal

Mueve Ya podrá recopilar datos necesarios para identificar usuarios y prestadores.

Estos pueden incluir:

- a) Nombres y apellidos.
- b) Documento de identificación.
- c) Fotografía.
- d) Fecha de nacimiento cuando sea necesaria.
- e) Información de validación.

Artículo 67.- Datos de contacto

Podrán recopilarse:

- a) Número telefónico.
- b) Correo electrónico.
- c) Dirección cuando sea necesaria.
- d) Información utilizada para comunicación.

Artículo 68.- Datos tecnológicos

Mueve Ya podrá recopilar información técnica como:

- a) Dirección IP.
- b) Tipo de dispositivo.
- c) Sistema operativo.
- d) Versión de aplicación.
- e) Identificadores técnicos.
- f) Registros de conexión.
- g) Información de funcionamiento.

Estos datos permiten:

- a) Mejorar estabilidad.
- b) Detectar errores.
- c) Prevenir accesos fraudulentos.
- d) Mejorar seguridad.

Artículo 69.- Datos relacionados con prestadores

Los prestadores podrán proporcionar información adicional:

- a) Datos personales.
- b) Información del vehículo.
- c) Documentos habilitantes.
- d) Información de validación.
- e) Datos necesarios para seguridad.

Mueve Ya podrá verificar dicha información conforme a sus procesos internos.

Artículo 70.- Datos de actividad dentro de la plataforma

Mueve Ya podrá registrar información relacionada con:

- a) Solicitudes realizadas.
- b) Historial de uso.
- c) Interacciones dentro de la aplicación.
- d) Calificaciones.
- e) Reportes.
- f) Eventos técnicos.

Esta información podrá utilizarse para mejorar funcionamiento y seguridad.

CAPÍTULO V

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Artículo 71.- Administración de usuarios

Los datos personales podrán utilizarse para:

- a) Crear cuentas.
- b) Gestionar accesos.
- c) Recuperar credenciales.
- d) Mantener perfiles.
- e) Proporcionar soporte.

Artículo 72.- Prestación tecnológica del servicio

Mueve Ya podrá utilizar información para:

- a) Facilitar conexión entre usuarios y prestadores.
- b) Gestionar solicitudes.
- c) Mostrar información necesaria.
- d) Permitir comunicación.
- e) Mejorar experiencia.

Artículo 73.- Seguridad y prevención de fraude

Los datos podrán utilizarse para:

- a) Detectar actividades sospechosas.
- b) Evitar cuentas falsas.

- c) Investigar incidentes.
- d) Proteger usuarios.
- e) Prevenir abusos.

Artículo 74.- Desarrollo tecnológico

Mueve Ya podrá utilizar información técnica para:

- a) Mejorar funcionalidades.
- b) Crear nuevas herramientas.
- c) Optimizar rendimiento.
- d) Analizar errores.
- e) Fortalecer seguridad.

Cuando sea posible, los análisis serán realizados mediante información anonimizada o agregada.

CAPÍTULO VI

GEOLOCALIZACIÓN GPS

Artículo 75.- Uso de información de ubicación

Cuando el usuario autorice los permisos correspondientes, Mueve Ya podrá recopilar información de ubicación.

Esta información podrá incluir:

- a) Ubicación actual.
- b) Ubicación aproximada.
- c) Punto de origen.
- d) Punto destino.
- e) Información relacionada con recorridos.

Artículo 76.- Finalidades de la geolocalización

La información GPS podrá utilizarse para:

- a) Encontrar prestadores cercanos.
- b) Facilitar encuentros.
- c) Mejorar tiempos de respuesta.
- d) Calcular distancias.

e) Brindar herramientas de seguridad.

f) Mejorar experiencia tecnológica.

Artículo 77.- Control del usuario sobre ubicación

El usuario podrá administrar permisos de ubicación desde la configuración de su dispositivo.

La desactivación de GPS podrá limitar determinadas funcionalidades de la plataforma.

CAPÍTULO VII

COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 78.- Comunicaciones operativas

Mueve Ya podrá enviar comunicaciones necesarias para:

a) Creación de cuenta.

b) Confirmaciones.

c) Seguridad.

d) Recuperación de acceso.

e) Soporte.

f) Actualizaciones importantes.

Artículo 79.- Comunicaciones comerciales

Cuando corresponda, Mueve Ya podrá solicitar autorización para enviar:

a) Promociones.

b) Beneficios.

c) Información comercial.

d) Nuevos servicios.

El usuario podrá retirar dicha autorización conforme a los mecanismos disponibles.

CAPÍTULO VIII

DERECHOS DEL TITULAR

Artículo 80.- Derecho de acceso

El titular podrá solicitar información sobre:

- a) Datos tratados.
- b) Finalidades.
- c) Categorías de información.
- d) Terceros involucrados.
- e) Periodos de conservación.

Artículo 81.- Derecho de rectificación

El titular podrá solicitar corrección de datos:

- a) Incorrectos.
- b) Inexactos.
- c) Desactualizados.
- d) Incompletos.

Artículo 82.- Derecho de eliminación

El titular podrá solicitar eliminación cuando:

- a) Los datos ya no sean necesarios.
- b) El tratamiento carezca de fundamento.
- c) Corresponda conforme a la ley.

La eliminación podrá limitarse cuando exista obligación legal de conservación.

Artículo 83.- Derecho de oposición

El titular podrá oponerse a determinados tratamientos cuando considere que afectan sus derechos.

Mueve Ya evaluará cada solicitud conforme a la normativa aplicable.

Artículo 84.- Derecho a la portabilidad

Cuando corresponda técnicamente, el titular podrá solicitar entrega de información personal en formatos estructurados.

CAPÍTULO IX

TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES

Artículo 85.- Comunicación de datos

Mueve Ya podrá comunicar información personal cuando:

- a) Sea necesario para prestar servicios.

- b) Exista autorización.
- c) Exista obligación legal.
- d) Sea necesario para seguridad.

Artículo 86.- Proveedores internacionales

Mueve Ya podrá utilizar proveedores ubicados fuera del Ecuador.

Estas transferencias podrán incluir:

- a) Servicios cloud.
- b) Plataformas tecnológicas.
- c) Servicios de mapas.
- d) Herramientas de seguridad.

Mueve Ya aplicará medidas razonables para garantizar protección adecuada.

CAPÍTULO X

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Artículo 87.- Medidas técnicas y organizativas

Mueve Ya podrá implementar:

- a) Control de accesos.
- b) Gestión de permisos.
- c) Copias de seguridad.
- d) Monitoreo tecnológico.
- e) Protección de infraestructura.
- f) Actualizaciones de seguridad.

Artículo 88.- Acceso interno restringido

El acceso a información personal estará limitado únicamente a personas autorizadas que requieran dicha información para sus funciones.

CAPÍTULO XI

INCIDENTES DE SEGURIDAD

Artículo 89.- Gestión de incidentes

Cuando ocurra un incidente de seguridad, Mueve Ya podrá:

- a) Investigar el evento.
- b) Contener el impacto.
- c) Aplicar medidas correctivas.
- d) Documentar acciones realizadas.
- e) Informar cuando corresponda conforme a la normativa.

CAPÍTULO XII

CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN

Artículo 90.- Conservación de información

Mueve Ya conservará datos personales durante el tiempo necesario para:

- a) Cumplir finalidades informadas.
- b) Mantener funcionamiento.
- c) Cumplir obligaciones legales.
- d) Resolver controversias.
- e) Proteger derechos legítimos.

Artículo 91.- Eliminación segura

Cuando la información deje de ser necesaria, Mueve Ya podrá:

- a) Eliminarla.
- b) Anonimizarla.
- c) Desvincularla de identificadores personales.
- d) Aplicar mecanismos técnicos seguros.

CAPÍTULO XIII

COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Artículo 92.- Uso de tecnologías digitales

Mueve Ya podrá utilizar:

- a) Cookies.
- b) Identificadores digitales.
- c) Herramientas analíticas.
- d) Registros técnicos.

Con finalidades de:

- a) Mejorar funcionamiento.
- b) Personalizar experiencia.
- c) Detectar errores.
- d) Fortalecer seguridad.

CAPÍTULO XIV

ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Artículo 93.- Modificaciones futuras

Mueve Ya podrá actualizar la presente Política de Privacidad debido a:

- a) Cambios legales.
- b) Nuevas regulaciones.
- c) Cambios tecnológicos.
- d) Nuevos servicios.
- e) Mejoras de seguridad.
- f) Expansión territorial.

Las modificaciones serán comunicadas mediante canales oficiales.

La versión vigente será aquella publicada oficialmente por Mueve Ya.

TÍTULO III

REGLAMENTO OPERATIVO DE USUARIOS Y PRESTADORES DE MUEVE YA

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 94.- Objeto del Reglamento Operativo

El presente Reglamento Operativo tiene como finalidad establecer las normas de comportamiento, convivencia, seguridad, responsabilidad y actuación aplicables a los usuarios y prestadores que utilizan la plataforma Mueve Ya.

Este reglamento busca garantizar:

- a) Una comunidad digital segura.
- b) Relaciones basadas en respeto y confianza.
- c) Uso responsable de las herramientas tecnológicas.

- d) Prevención de conductas indebidas.
- e) Protección de los derechos de todos los participantes.

Las disposiciones establecidas en este reglamento forman parte integral de los Términos y Condiciones Generales de Uso de Mueve Ya.

Artículo 95.- Aplicación del Reglamento Operativo

El presente reglamento será aplicable a:

- a) Usuarios registrados.
- b) Prestadores registrados.
- c) Personas autorizadas que interactúen con la plataforma.
- d) Cualquier persona que utilice funcionalidades proporcionadas por Mueve Ya.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá generar medidas correctivas conforme al presente documento.

Artículo 96.- Principio de buena fe

Todos los participantes de la plataforma deberán actuar conforme al principio de buena fe.

La buena fe comprende:

- a) Proporcionar información verdadera.
- b) Actuar con honestidad.
- c) Respetar los acuerdos realizados.
- d) Evitar causar daños a terceros.
- e) Utilizar la plataforma conforme a su finalidad.

Artículo 97.- Principio de respeto y convivencia

Mueve Ya promueve una comunidad basada en:

- a) Respeto mutuo.
- b) Trato digno.
- c) Comunicación adecuada.
- d) Igualdad de trato.
- e) Rechazo a cualquier forma de violencia o discriminación.

Ningún usuario o prestador podrá utilizar la plataforma para generar ambientes hostiles, intimidatorios o inseguros.

Artículo 98.- Principio de responsabilidad individual

Cada usuario y prestador será responsable de sus acciones, decisiones y comportamiento dentro y fuera de la plataforma cuando estos tengan relación directa con servicios gestionados mediante Mueve Ya.

La utilización de una herramienta tecnológica no elimina la responsabilidad personal derivada de actos propios.

CAPÍTULO II

NORMAS DEL USUARIO

Artículo 99.- Obligaciones generales del usuario

Todo usuario de Mueve Ya deberá:

- a) Utilizar información verdadera al registrarse.
- b) Mantener actualizados sus datos personales.
- c) Proteger sus credenciales de acceso.
- d) Utilizar la plataforma únicamente para fines legítimos.
- e) Respetar a los prestadores.
- f) Cumplir las normas de seguridad.
- g) Informar situaciones irregulares.
- h) Utilizar los canales oficiales de soporte.

Artículo 100.- Uso adecuado del servicio solicitado

El usuario deberá proporcionar información correcta al momento de solicitar un servicio.

Esto incluye:

- a) Ubicación correcta.
- b) Información necesaria para coordinación.
- c) Cantidad adecuada de personas cuando corresponda.
- d) Requerimientos especiales informados oportunamente.

La información incorrecta proporcionada por el usuario podrá afectar la prestación del servicio.

Artículo 101.- Conducta durante la prestación del servicio

Durante la interacción con un prestador, el usuario deberá:

- a) Mantener trato respetuoso.
- b) Evitar agresiones verbales o físicas.
- c) No generar situaciones peligrosas.
- d) Respetar bienes utilizados durante el servicio.
- e) Cumplir instrucciones razonables de seguridad.
- f) No solicitar actividades ilegales.

Artículo 102.- Prohibiciones específicas del usuario

El usuario tiene prohibido:

- a) Crear cuentas falsas.
- b) Utilizar identidad de otra persona.
- c) Solicitar servicios con información fraudulenta.
- d) Generar daños intencionales.
- e) Manipular sistemas de calificación.
- f) Realizar amenazas.
- g) Compartir información privada de terceros sin autorización.
- h) Utilizar la plataforma para actividades ilícitas.

Artículo 103.- Responsabilidad sobre objetos personales

El usuario será responsable del cuidado de sus pertenencias personales.

Mueve Ya no será responsable por:

- a) Objetos olvidados.
- b) Pérdida de pertenencias.
- c) Daños derivados del descuido personal.
- d) Información incorrecta sobre objetos reportados.

Sin perjuicio de ello, Mueve Ya podrá facilitar mecanismos de comunicación cuando sea técnicamente posible.

CAPÍTULO III

NORMAS DEL PRESTADOR

Artículo 104.- Obligaciones generales del prestador

Todo prestador registrado deberá:

- a) Mantener información veraz.
- b) Cumplir requisitos legales aplicables.
- c) Mantener documentación vigente cuando corresponda.
- d) Brindar trato respetuoso.
- e) Cumplir servicios aceptados.
- f) Proteger información del usuario.
- g) Utilizar correctamente la plataforma.

Artículo 105.- Responsabilidad documental del prestador

El prestador será responsable de mantener vigente cualquier documentación requerida para ejercer sus actividades.

Esto podrá incluir:

- a) Identificación personal.
- b) Licencias.
- c) Permisos.
- d) Documentación vehicular.
- e) Certificaciones.
- f) Autorizaciones administrativas.

Mueve Ya podrá solicitar evidencia documental como medida de seguridad.

Artículo 106.- Condiciones del vehículo o herramienta utilizada

Cuando el servicio implique el uso de vehículos u otros medios materiales, el prestador deberá procurar:

- a) Condiciones adecuadas de funcionamiento.
- b) Cumplimiento normativo.
- c) Seguridad razonable.
- d) Limpieza y presentación adecuada.
- e) Cumplimiento de requisitos técnicos aplicables.

Artículo 107.- Conducta profesional del prestador

El prestador deberá:

- a) Mantener comportamiento profesional.
- b) Respetar al usuario.
- c) Evitar discriminación.
- d) Cumplir normas aplicables.
- e) Evitar conflictos innecesarios.
- f) Mantener comunicación adecuada.

Artículo 108.- Protección de información del usuario

El prestador deberá utilizar la información recibida únicamente para ejecutar el servicio solicitado.

Está prohibido:

- a) Compartir datos personales del usuario.
- b) Utilizar información para fines comerciales no autorizados.
- c) Contactar al usuario fuera de la finalidad del servicio.
- d) Almacenar información innecesaria.

CAPÍTULO IV

SEGURIDAD COMUNITARIA

Artículo 109.- Compromiso de seguridad

Mueve Ya establece la seguridad como un principio fundamental de funcionamiento.

La seguridad involucra:

- a) Usuarios.
- b) Prestadores.
- c) Plataforma tecnológica.
- d) Proveedores relacionados.

Cada participante deberá actuar diligentemente para reducir riesgos.

Artículo 110.- Prevención de violencia

Mueve Ya no permite comportamientos relacionados con:

- a) Violencia física.
- b) Amenazas.
- c) Acoso.
- d) Hostigamiento.
- e) Intimidación.
- f) Extorsión.
- g) Conductas peligrosas.

Los casos reportados podrán ser investigados conforme a los procedimientos internos.

Artículo 111.- Política contra discriminación

Mueve Ya rechaza cualquier forma de discriminación basada en características personales protegidas por la legislación ecuatoriana.

Se prohíben:

- a) Insultos discriminatorios.
- b) Trato degradante.
- c) Exclusión injustificada.
- d) Hostigamiento.

Todos los participantes deberán recibir trato digno y respetuoso.

Artículo 112.- Seguridad durante la comunicación

Las comunicaciones realizadas mediante la plataforma deberán utilizarse exclusivamente para fines relacionados con el servicio.

Está prohibido:

- a) Enviar contenido ofensivo.
- b) Realizar amenazas.
- c) Solicitar información privada innecesaria.
- d) Enviar contenido ilegal.

CAPÍTULO V

CONDUCTAS PROHIBIDAS

Artículo 113.- Fraude y manipulación

Se consideran conductas prohibidas:

- a) Crear perfiles falsos.
- b) Alterar información.
- c) Manipular pagos.
- d) Falsificar documentos.
- e) Crear solicitudes inexistentes.
- f) Manipular sistemas de reputación.

Artículo 114.- Uso ilícito de la plataforma

Está prohibido utilizar Mueve Ya para:

- a) Actividades criminales.
- b) Transporte de elementos prohibidos por la ley.
- c) Fraudes.
- d) Engaños a terceros.
- e) Actividades contrarias al ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Artículo 115.- Ataques tecnológicos

Los usuarios y prestadores no podrán:

- a) Intentar acceder a sistemas sin autorización.
- b) Introducir software malicioso.
- c) Extraer información masiva.
- d) Interferir con servidores.
- e) Vulnerar medidas de seguridad.

Estas acciones podrán generar responsabilidades civiles, administrativas o penales conforme corresponda.

CAPÍTULO VI

REPORTES E INVESTIGACIONES

Artículo 116.- Sistema de reportes

Mueve Ya podrá habilitar mecanismos digitales para recibir reportes relacionados con:

- a) Seguridad.

- b) Fraude.
- c) Problemas operativos.
- d) Conductas inapropiadas.
- e) Incumplimientos.

Artículo 117.- Contenido mínimo del reporte

Los reportes podrán incluir:

- a) Descripción del evento.
- b) Fecha aproximada.
- c) Usuario relacionado.
- d) Evidencias disponibles.
- e) Información adicional relevante.

Artículo 118.- Investigación interna

Mueve Ya podrá realizar investigaciones internas considerando:

- a) Registros tecnológicos.
- b) Información proporcionada.
- c) Historial de actividad.
- d) Comunicaciones disponibles.
- e) Evidencia técnica.

La investigación tendrá como finalidad proteger la comunidad y determinar medidas adecuadas.

Artículo 119.- Confidencialidad del proceso

Mueve Ya podrá mantener reserva sobre investigaciones internas cuando sea necesario para:

- a) Proteger privacidad.
- b) Evitar manipulación.
- c) Garantizar integridad del proceso.
- d) Cumplir obligaciones legales.

CAPÍTULO VII

MEDIDAS CORRECTIVAS Y SANCIONES

Artículo 120.- Finalidad de las medidas correctivas

Las medidas correctivas tienen como objetivo:

- a) Proteger la comunidad.
- b) Prevenir daños.
- c) Mejorar cumplimiento.
- d) Garantizar seguridad.

Las medidas no tendrán necesariamente naturaleza sancionatoria penal, sino preventiva y operativa dentro de la plataforma.

Artículo 121.- Tipos de medidas

Mueve Ya podrá aplicar:

- a) Advertencias.
- b) Solicitudes de actualización de información.
- c) Restricciones temporales.
- d) Suspensión de funcionalidades.
- e) Suspensión de cuenta.
- f) Eliminación definitiva.

Artículo 122.- Criterios para aplicar medidas

Mueve Ya podrá considerar:

- a) Gravedad del hecho.
- b) Reincidencia.
- c) Riesgo generado.
- d) Evidencia disponible.
- e) Impacto sobre terceros.
- f) Cumplimiento de investigaciones.

Artículo 123.- Suspensión preventiva

Mueve Ya podrá suspender temporalmente una cuenta cuando exista riesgo razonable relacionado con:

- a) Seguridad.
- b) Fraude.

- c) Uso indebido.
- d) Investigación pendiente.
- e) Protección de terceros.

La suspensión preventiva no implica declaración definitiva de responsabilidad.

Artículo 124.- Eliminación definitiva de cuenta

Mueve Ya podrá cancelar definitivamente una cuenta cuando exista:

- a) Fraude comprobado.
- b) Uso ilegal de la plataforma.
- c) Amenaza grave a la seguridad.
- d) Suplantación de identidad.
- e) Ataques tecnológicos.
- f) Incumplimiento reiterado.

Artículo 125.- Conservación de información posterior a la eliminación

Aunque una cuenta sea eliminada, Mueve Ya podrá conservar determinada información cuando sea necesario para:

- a) Cumplimiento legal.
- b) Auditoría.
- c) Prevención de fraude.
- d) Defensa de derechos.
- e) Resolución de controversias.

TÍTULO IV

ACEPTACIÓN DIGITAL Y CONSENTIMIENTOS

CAPÍTULO I

CONSENTIMIENTO ELECTRÓNICO

Artículo 126.- Reconocimiento de la aceptación electrónica

Mueve Ya reconoce la validez jurídica de las manifestaciones de voluntad realizadas mediante medios electrónicos, conforme a los principios establecidos en la legislación ecuatoriana aplicable, especialmente aquellos relacionados con mensajes de datos, contratación electrónica y protección de datos personales.

La aceptación realizada mediante medios digitales tendrá la misma finalidad jurídica que una aceptación expresada por medios físicos cuando permita identificar:

- a) La voluntad del usuario.
- b) La identificación de la persona que acepta.
- c) La fecha y hora de aceptación.
- d) El contenido aceptado.
- e) La evidencia tecnológica correspondiente.

Artículo 127.- Consentimiento informado del usuario

Antes de utilizar la plataforma, el usuario tendrá acceso a información suficiente respecto de:

- a) Los términos y condiciones de uso.
- b) La política de privacidad.
- c) El tratamiento de datos personales.
- d) Las finalidades del procesamiento de información.
- e) Los derechos que puede ejercer como titular.
- f) Las responsabilidades derivadas del uso de la plataforma.

El consentimiento otorgado por el usuario deberá entenderse como libre, informado, específico e inequívoco conforme a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Artículo 128.- Manifestación de voluntad mediante medios digitales

La voluntad del usuario podrá manifestarse mediante acciones electrónicas tales como:

- a) Seleccionar una casilla de aceptación.
- b) Presionar botones de confirmación.
- c) Crear una cuenta.
- d) Continuar utilizando la aplicación después de visualizar los avisos legales.
- e) Activar funcionalidades específicas que requieran autorización.
- f) Utilizar servicios proporcionados por Mueve Ya.

Estas acciones constituirán evidencia de aceptación cuando permitan demostrar la intención del usuario de continuar con el uso de la plataforma.

Artículo 129.- Texto de aceptación del usuario

Como parte del proceso de registro, Mueve Ya podrá incorporar un mecanismo de aceptación con el siguiente texto o uno equivalente:

"Declaro que he leído, comprendido y acepto los Términos y Condiciones de Uso, Política de Privacidad, Protección de Datos Personales y Reglamento Operativo de Mueve Ya. Autorizo el tratamiento de mis datos personales conforme a las finalidades informadas y a la legislación vigente de la República del Ecuador."

Mediante dicha aceptación, el usuario reconoce:

- a) Conocer las reglas de funcionamiento de la plataforma.
- b) Comprender el tratamiento de sus datos personales.
- c) Aceptar las obligaciones derivadas del uso tecnológico.
- d) Autorizar las funcionalidades necesarias para la prestación del servicio.

Artículo 130.- Alcance del consentimiento

El consentimiento otorgado por el usuario comprende las actividades necesarias para:

- a) Crear y administrar una cuenta.
- b) Verificar identidad cuando corresponda.
- c) Facilitar la conexión con prestadores.
- d) Gestionar solicitudes.
- e) Permitir comunicaciones operativas.
- f) Aplicar medidas de seguridad.
- g) Mejorar la plataforma.
- h) Cumplir obligaciones legales.

El consentimiento no autoriza tratamientos incompatibles con las finalidades informadas.

CAPÍTULO II

ACEPTACIÓN AUTOMÁTICA MEDIANTE USO DE LA PLATAFORMA

Artículo 131.- Aceptación mediante creación de cuenta

La creación de una cuenta dentro de Mueve Ya implica aceptación expresa del presente documento integral.

Al registrarse, el usuario acepta:

- a) Los Términos y Condiciones Generales.
- b) La Política de Privacidad.
- c) El Reglamento Operativo.
- d) Los mecanismos de seguridad implementados.
- e) Las futuras actualizaciones conforme a este documento.

Artículo 132.- Aceptación mediante utilización continua

Cuando un usuario continúe utilizando Mueve Ya después de haber sido informado sobre modificaciones realizadas a los documentos legales, se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

Esta aceptación será válida siempre que:

- a) Las modificaciones hayan sido comunicadas adecuadamente.
- b) El usuario haya tenido acceso razonable a la información.
- c) No exista prohibición legal para dicha actualización.

Artículo 133.- Aceptación de funcionalidades específicas

Determinadas funcionalidades podrán requerir autorizaciones adicionales.

Ejemplos:

- a) Activación de ubicación GPS.
- b) Acceso a cámara.
- c) Uso de fotografías.
- d) Envío de notificaciones.
- e) Procesamiento de pagos.
- f) Integración con servicios externos.

Cada autorización deberá informar claramente la finalidad correspondiente.

Artículo 134.- Negativa del usuario a aceptar condiciones

Si el usuario no acepta los términos legales necesarios para operar la plataforma, Mueve Ya podrá limitar o impedir el acceso a determinadas funcionalidades.

La negativa podrá afectar servicios que dependan de dicha autorización.

Ejemplo:

Si un usuario no autoriza la ubicación, algunas funciones relacionadas con búsqueda, asignación o coordinación podrán no estar disponibles.

CAPÍTULO III

EVIDENCIA ELECTRÓNICA

Artículo 135.- Registro de aceptación digital

Mueve Ya podrá conservar evidencia electrónica de las aceptaciones realizadas por los usuarios.

Estos registros podrán incluir:

- a) Identificación del usuario.
- b) Fecha de aceptación.
- c) Hora exacta.
- d) Dirección IP.
- e) Información del dispositivo.
- f) Versión del documento aceptado.
- g) Registro técnico de la operación.

Artículo 136.- Finalidad de conservación de evidencia

Los registros electrónicos podrán conservarse para:

- a) Demostrar aceptación contractual.
- b) Cumplir obligaciones legales.
- c) Resolver controversias.
- d) Prevenir fraude.
- e) Proteger derechos legítimos.

Artículo 137.- Integridad de registros electrónicos

Mueve Ya implementará medidas razonables para proteger la integridad de los registros electrónicos generados dentro de la plataforma.

Estas medidas podrán incluir:

- a) Control de acceso.

- b) Registro de modificaciones.
- c) Sistemas de respaldo.
- d) Protección tecnológica.

Artículo 138.- Valor probatorio

Los registros electrónicos generados mediante sistemas tecnológicos podrán ser utilizados como evidencia conforme a la legislación ecuatoriana aplicable.

La existencia de registros electrónicos permitirá demostrar:

- a) Aceptación del usuario.
- b) Fecha de aceptación.
- c) Versión contractual vigente.
- d) Acciones realizadas dentro de la plataforma.

CAPÍTULO IV

AUTORIZACIÓN PARA USO DE GEOLOCALIZACIÓN GPS

Artículo 139.- Autorización de ubicación

Cuando el usuario habilite los permisos correspondientes en su dispositivo, autoriza a Mueve Ya a recopilar y utilizar información relacionada con su ubicación.

Esta autorización tendrá como finalidad permitir funcionalidades relacionadas con:

- a) Localización del usuario.
- b) Identificación de prestadores cercanos.
- c) Gestión de solicitudes.
- d) Cálculo de distancias.
- e) Seguridad operacional.

Artículo 140.- Tratamiento de información GPS

La información de ubicación será tratada conforme a:

- a) La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- b) Los principios de finalidad y proporcionalidad.
- c) Las medidas de seguridad implementadas.

d) Las autorizaciones otorgadas por el usuario.

Mueve Ya no utilizará información GPS para finalidades incompatibles con aquellas informadas.

Artículo 141.- Control del usuario sobre ubicación

El usuario podrá administrar permisos GPS desde:

- a) Configuración del dispositivo.
- b) Sistema operativo.
- c) Herramientas disponibles dentro de la aplicación cuando corresponda.

La desactivación de ubicación podrá limitar funcionalidades relacionadas con la operación del servicio.

Artículo 142.- Uso de ubicación para seguridad

Mueve Ya podrá utilizar información de ubicación para:

- a) Detectar situaciones anómalas.
- b) Mejorar mecanismos de seguridad.
- c) Atender incidentes.
- d) Analizar funcionamiento operativo.
- e) Proteger usuarios y prestadores.

CAPÍTULO V

AUTORIZACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 143.- Comunicaciones necesarias para operación

El usuario autoriza a Mueve Ya a enviar comunicaciones necesarias para el funcionamiento de la plataforma.

Estas podrán incluir:

- a) Confirmación de registro.
- b) Recuperación de cuenta.
- c) Avisos de seguridad.
- d) Cambios importantes.
- e) Soporte técnico.
- f) Confirmaciones de solicitudes.

Estas comunicaciones forman parte esencial del servicio tecnológico.

Artículo 144.- Comunicaciones comerciales

Mueve Ya podrá enviar comunicaciones comerciales cuando:

- a) Exista autorización del usuario.
- b) La legislación permita dicha comunicación.
- c) El usuario no haya ejercido mecanismos de oposición.

Estas comunicaciones podrán incluir:

- a) Promociones.
- b) Nuevos servicios.
- c) Beneficios.
- d) Campañas informativas.

Artículo 145.- Retiro de autorización comercial

El usuario podrá solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales mediante:

- a) Configuración de preferencias.
- b) Enlaces disponibles.
- c) Solicitud directa a canales oficiales.

El retiro no afectará comunicaciones operativas necesarias.

CAPÍTULO VI

ACEPTACIÓN DE MODIFICACIONES FUTURAS

Artículo 146.- Facultad de actualización de Mueve Ya

Mueve Ya podrá modificar, actualizar o complementar sus documentos legales cuando sea necesario por:

- a) Cambios en la legislación ecuatoriana.
- b) Nuevas obligaciones regulatorias.
- c) Cambios tecnológicos.
- d) Incorporación de nuevas funcionalidades.
- e) Mejoras de seguridad.
- f) Nuevos modelos operativos.

g) Expansión nacional o internacional.

Artículo 147.- Comunicación de modificaciones

Las modificaciones podrán comunicarse mediante:

- a) Notificaciones dentro de la aplicación.
- b) Correo electrónico registrado.
- c) Página web oficial.
- d) Avisos dentro de la plataforma.
- e) Otros medios tecnológicos disponibles.

Artículo 148.- Entrada en vigencia de modificaciones

Las modificaciones entrarán en vigencia desde la fecha indicada por Mueve Ya.

Cuando la normativa aplicable requiera aceptación adicional del usuario, dicha aceptación será solicitada antes de aplicar cambios sustanciales.

Artículo 149.- Historial de versiones

Mueve Ya podrá conservar un historial de versiones anteriores de sus documentos legales con finalidad de:

- a) Auditoría.
- b) Cumplimiento normativo.
- c) Resolución de controversias.
- d) Transparencia contractual.

Artículo 150.- Aceptación final del usuario

Al crear una cuenta, acceder o utilizar Mueve Ya, el usuario declara:

"Que ha leído, comprendido y aceptado los Términos y Condiciones Generales de Uso, Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, Reglamento Operativo y mecanismos de aceptación digital de Mueve Ya; autorizando el tratamiento de sus datos personales conforme a las finalidades descritas y a la legislación vigente de la República del Ecuador."

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 151.- Integridad del documento jurídico

El presente Documento Jurídico Integral constituye el marco normativo completo aplicable al uso de la plataforma Mueve Ya.

Sus disposiciones deberán interpretarse conjuntamente entre:

- a) Términos y Condiciones Generales.
- b) Política de Privacidad.
- c) Reglamento Operativo.
- d) Mecanismos de consentimiento digital.

Artículo 152.- Separabilidad

Si alguna disposición del presente documento fuese declarada inválida o inaplicable por autoridad competente, las demás disposiciones continuarán vigentes en aquello que no resulte afectado.

Artículo 153.- Cumplimiento normativo permanente

Mueve Ya mantendrá procesos de revisión periódica para adaptar sus políticas conforme a:

- a) Cambios legales.
- b) Evolución tecnológica.
- c) Recomendaciones regulatorias.
- d) Nuevas necesidades de seguridad.

Artículo 154.- Vigencia

El presente documento entra en vigencia desde su publicación oficial por parte de Mueve Ya y permanecerá vigente hasta que sea sustituido por una nueva versión.

Artículo 155.- Aceptación integral

El usuario y prestador reconocen que el uso de Mueve Ya constituye aceptación plena, expresa e informada de todas las disposiciones contenidas en este documento.