# Contrato de Comisionista Externo y Customer Success — ZUYU

## Índice


**CONTRATO DE COMISIONISTA EXTERNO Y CUSTOMER SUCCESS** **1**

DECLARACIONES . . . . . 1
CLÁUSULAS . . . . . 1
ANEXO A: TABLA RÁPIDA DE COMISIONES . . . . . 9
ANEXO B: CICLO DE VIDA DEL CLIENTE . . . . . 11
ANEXO C: PROCESO RÁPIDO . . . . . 11


## CONTRATO DE COMISIONISTA EXTERNO Y CUSTOMER SUCCESS

**Programa de Vendedores y Customer Success ZUYU**

**Versión 3.7 — Octubre 2026**

*Contrato que se acepta en línea, en la plataforma de ZUYU (Cláusula Vigésima Cuarta).*

---

### DECLARACIONES

**EL PROVEEDOR:** Emilio Sebastián Contreras Colmenero, persona física con actividad empresarial, en su carácter de fundador y titular de la plataforma de software **ZUYU**. Correo para notificaciones: principal@zuyu.app

**EL COMISIONISTA:** la persona física identificada con los datos que registró en el formulario del Programa (nombre completo, RFC, correo electrónico verificado y número de WhatsApp), que acepta este contrato por medios electrónicos conforme a la Cláusula Vigésima Cuarta. Declara ser mayor de edad, tener capacidad legal para obligarse y que los datos que registró son verdaderos y propios.

Ambas partes, de común acuerdo, celebran el presente contrato bajo las siguientes:

---

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. OBJETO

EL COMISIONISTA prestará a EL PROVEEDOR servicios mercantiles independientes en dos vertientes complementarias:

**1.1. Venta y referencia comercial** del software **ZUYU** a clientes potenciales dentro del marco del Programa de Vendedores Externos.

**1.2. Acompañamiento post-venta (recomendado)** de los clientes que cierre, conforme a la Cláusula Sexta, para favorecer su retención y satisfacción.

Este contrato es **mercantil de comisión y prestación de servicios independientes**, sin generar relación laboral ni de subordinación entre las partes. EL COMISIONISTA actúa como prestador de servicios independiente, cubriendo sus propios gastos de transporte, comunicaciones y operación, y emitiendo CFDI por cada pago recibido.

## SEGUNDA. PRODUCTOS APLICABLES

Las comisiones del presente contrato aplican exclusivamente sobre los siguientes planes oficiales de ZUYU:

| Plan | Precio mensual | Precio anual |
|---|---|---|
| **ZUYU Boost** | $299 MXN/mes | $2,949 MXN/año |
| **ZUYU Pro** | $999 MXN/mes | $9,599 MXN/año |

Los precios anteriores incluyen IVA. **Todas las comisiones de este contrato se calculan sobre el ingreso neto**, no sobre el precio.

**Ingreso neto** de un pago es lo que ZUYU efectivamente recibe por él: el monto pagado por el cliente, **menos el IVA**, **menos la comisión que retenga la tienda o intermediario de pago** (hoy, App Store o Google Play). El ingreso neto mensual de un cliente con pago anual es el ingreso neto del pago anual dividido entre 12.

El **Plan Start** ($19/mes) es entry-level y no genera comisión para EL COMISIONISTA.

Los planes **ZUYU Business** ($1,999/mes), **ZUYU Enterprise** ($4,999/mes), así como cualquier acuerdo personalizado, Cliente Fundador o de gran escala (multi-sucursal, más de $20,000 MXN anuales), son cerrados directamente por EL PROVEEDOR o el equipo fundador de ZUYU. Estos planes **no están dentro del alcance** del presente contrato y no generan comisión para EL COMISIONISTA, salvo el residual de la Cláusula 3.2 cuando un cliente del COMISIONISTA sube a uno de estos planes.

## TERCERA. COMISIONES

EL COMISIONISTA recibirá las siguientes contraprestaciones por sus servicios:

**3.1. Comisión de cierre: 20 % (veinte por ciento)** del ingreso neto del **primer pago efectivo** del cliente, en una sola exhibición, en la fecha de pago siguiente al cobro (Cláusula 3.3).

a) **Si el primer pago es mensual:** 20 % del ingreso neto de esa primera mensualidad.
b) **Si el primer pago es anual:** 20 % del ingreso neto del pago anual completo.

La comisión de cierre se paga **una sola vez por cliente**. Si después el cliente sube o baja de plan, o cambia de mensual a anual, no se genera otra comisión de cierre. En ningún caso EL PROVEEDOR pagará comisión sobre dinero que el cliente no haya pagado.

**3.1 Bis. Un solo cierre en la vida del cliente:** Por cliente se entiende la persona dueña del negocio, no la cuenta. Si el cliente cancela y vuelve a pagar en el mismo negocio, EL COMISIONISTA no recibe otra comisión de cierre: recibe el residual de cada pago, conforme a la Cláusula 3.2. Si el cliente vuelve con otra cuenta (porque borró la suya o la abrió con otro correo) o abre otro negocio, ese negocio no se atribuye a ningún comisionista y no genera comisión de cierre ni residual. EL PROVEEDOR reconoce al cliente que regresa por el correo de su cuenta o el teléfono de su negocio, sin conservarlos: guarda solo una huella cifrada que no permite recuperarlos.

**3.1 Ter. Negocios propios y negocios donde trabaja:** EL COMISIONISTA no genera comisión alguna por un negocio propio ni por un negocio en el que trabaje, sea socio o tenga cualquier cargo: aquel cuya cuenta, o la de cualquiera de sus usuarios, esté a su nombre o use el correo o el número de WhatsApp con que se registró en el Programa. Si después de ligado un negocio EL COMISIONISTA pasa a formar parte de él, debe avisarlo a EL PROVEEDOR; mientras EL PROVEEDOR lo revisa, las comisiones de ese

negocio quedan en pausa, y podrán reanudarse o anularse según el resultado. Registrar como cliente un negocio propio, o aquel donde trabaja, a nombre de otra persona para cobrar comisiones se considera fraude conforme a la Cláusula 5.1 a).

**3.2. Comisión residual: 10 % (diez por ciento)** del ingreso neto de **cada pago** que ZUYU reciba del cliente, **incluido el primero**, cualquiera que sea su plan en ese momento (si sube o baja de plan, el residual se calcula sobre el ingreso neto del plan nuevo, incluidos Business y Enterprise). Si el cliente paga de forma anual, el residual es el 10 % del ingreso neto del pago anual completo, en la fecha de pago siguiente a cada cobro anual. **El residual no tiene plazo de vencimiento:** se genera mientras el cliente siga pagando.

Así, por el primer pago de cada cliente EL COMISIONISTA recibe el 20 % de cierre más el 10 % de residual (30 % del ingreso neto de ese pago), y por cada renovación posterior, el 10 %.

**3.2 Bis. Pagos que no dependen de la actividad:** La comisión de cierre y el residual de cada cliente cerrado **no dependen de que EL COMISIONISTA siga activo** en el Programa ni de que este contrato siga vigente: se pagan mientras el cliente pague, sin plazo de vencimiento, salvo lo previsto en la Cláusula Quinta.

**3.3. Forma de pago:** Todas las comisiones y residuales se pagan vía transferencia bancaria SPEI los días 5 de cada mes, correspondiente a los cobros efectivos del mes anterior. Se requiere CFDI previo para procesar cualquier pago. A las comisiones y residuales se les sumará el IVA que, en su caso, corresponda según el régimen fiscal de EL COMISIONISTA.

**Ejemplo integrado (ilustrativo)** — Cliente que contrata ZUYU Boost ($299/mes), sube a ZUYU Pro ($999/mes) en el mes 5 y sigue pagando. Con la comisión vigente de 15 % de App Store y Google Play (Anexo A), Boost deja $219.10 netos al mes y Pro $732.03.

| Concepto | Cálculo | Monto |
|---|---|---|
| Comisión de cierre (primer pago, Boost) | $219.10 × 20 % | $43.82 |
| Residual Boost (meses 1-4) | $219.10 × 10 % = $21.91 × 4 | $87.64 |
| Residual Pro (meses 5-24) | $732.03 × 10 % = $73.20 × 20 | $1,464.00 |
| **Total de los primeros 24 meses por este cliente** | | **$1,595.46 MXN** |

La subida de plan no genera otra comisión de cierre; EL COMISIONISTA la aprovecha porque su residual pasa de $21.91 a $73.20 al mes. Después del mes 24, EL COMISIONISTA sigue recibiendo $73.20 por cada mes que el cliente pague.

## CUARTA. CLAWBACK (DEVOLUCIÓN POR REEMBOLSO)

**4.1. Pago mensual — sin clawback:** Si el cliente que paga mes a mes cancela, simplemente dejan de generarse los residuales siguientes. EL COMISIONISTA no devuelve lo ya cobrado.

**4.1 Bis. Pago anual — clawback por reembolso:** Si EL PROVEEDOR reembolsa al cliente total o parcialmente el pago anual, EL COMISIONISTA devolverá la parte de la comisión de cierre y del residual generados por ese pago anual, proporcional al monto reembolsado. Si no hay reembolso al cliente, no hay clawback.

**4.2. Mecánica de cobro:** El clawback se compensará automáticamente con las comisiones o residuales pendientes de pago a EL COMISIONISTA. Si el saldo no alcanza, EL COMISIONISTA deberá reembolsar el remanente dentro de los **30 días naturales** siguientes al aviso por escrito.

**4.3. Excepciones:** No aplica clawback si el reembolso al cliente se debe a:

a) Falla técnica grave atribuible exclusivamente a la plataforma ZUYU (documentada en logs de soporte).
b) Quiebra o cierre del negocio del cliente debidamente acreditada.
c) Cambio en la propiedad del negocio del cliente con migración a otra plataforma forzosa.

EL PROVEEDOR documentará la excepción por escrito al COMISIONISTA.

## QUINTA. MALA CONDUCTA

**5.1.** EL PROVEEDOR podrá terminar este contrato de inmediato si EL COMISIONISTA incurre en cualquiera de las siguientes conductas:

a) Fraude, falsedad o tergiversación de información en sus ventas.
b) Cobrar o recibir pagos de clientes a su nombre personal o bancario.
c) Compartir información confidencial de ZUYU o datos personales de clientes sin autorización.
d) Daño deliberado a la reputación o intereses de ZUYU.

**5.2.** En ese caso, las comisiones de cierre y los residuales pendientes **terminan inmediatamente**, sin compensación adicional, y ZUYU asume completamente la relación con los clientes referidos.

## SEXTA. ACOMPAÑAMIENTO DE CLIENTES (CUSTOMER SUCCESS)

Se **recomienda** que EL COMISIONISTA acompañe a los clientes que cierre, porque un cliente acompañado se queda más tiempo. Las actividades de los numerales 6.1 a 6.4 son **recomendaciones**: EL COMISIONISTA decide si las realiza y cómo, y **no condicionan** el pago de sus comisiones. Las limitaciones del numeral 6.5 sí son obligatorias.

**6.1. Onboarding inicial (primeros 14 días después del primer pago del cliente):**

a) Acompañar al cliente en la configuración inicial de la plataforma (alta de productos, primer usuario, conexión de impresora si aplica).
b) Ayudar a que el cliente realice **su primera venta exitosa** dentro de la app.
c) Compartir tutoriales y materiales de capacitación proporcionados por ZUYU.
d) Establecer un canal de comunicación directo (WhatsApp, correo o llamada).

**6.2. Acompañamiento mensual:** un check-in mensual de unos 15 minutos con cada cliente activo (presencial, llamada o videollamada), para que el cliente se sienta acompañado. EL COMISIONISTA decide la forma y la frecuencia.

**6.3. Soporte de primer nivel:**

a) Resolver dudas básicas del cliente sobre uso de la plataforma.
b) Escalar a EL PROVEEDOR los problemas que excedan el primer nivel: bugs técnicos, disputas de pago, problemas de facturación CFDI, configuraciones complejas multi-sucursal, integraciones con terminales de pago.
c) Servir como puente entre el cliente y el equipo de ZUYU.

**6.4. Gestión de renovación anual:**

a) Recordar al cliente, con **30 días de anticipación**, la fecha de renovación de su suscripción anual (si aplica).
b) Acompañar al cliente en la decisión de continuar o ajustar su plan.
c) Identificar oportunidades de **upgrade** al plan superior cuando el cliente muestre necesidades adicionales.

**6.5. Limitaciones operativas (obligatorias):**

EL COMISIONISTA **NO está autorizado a**:

a) Modificar términos comerciales del cliente (precios, descuentos, cambios de plan formales) sin autorización expresa de EL PROVEEDOR.
b) Acceder directamente a la base de datos de producción, panel administrativo de ZUYU, o credenciales de pago del cliente.
c) Procesar reembolsos, cancelaciones o disputas de pago en nombre del cliente.
d) Representar legal o fiscalmente al cliente ante autoridades.
e) Recibir pagos del cliente en su nombre personal o bancario.

## SÉPTIMA. RECLAMACIÓN DE LEADS Y EXCLUSIVIDAD POR CLIENTE

**7.1. Sistema de reclamación:** Antes de iniciar cualquier proceso comercial con un prospecto, EL COMISIONISTA debe **reclamar el lead** públicamente en el grupo de WhatsApp oficial del Programa de Vendedores ZUYU, indicando:

- Nombre del negocio
- Ciudad
- Fecha de la reclamación

Los datos de contacto del prospecto (nombre de la persona, teléfono, correo) **no se publican en el grupo**; EL COMISIONISTA los conserva conforme a la Cláusula 13.2.

**7.2. Exclusividad temporal:** El primer comisionista en reclamar un lead tiene **60 (sesenta) días naturales** de exclusividad sobre dicho prospecto. Si no logra el cierre en ese plazo, el lead vuelve a estar disponible.

**7.3. Conflictos de leads:** Si un prospecto ya está siendo trabajado por EL PROVEEDOR, por quien EL PROVEEDOR designe o por cualquier otro vendedor del Programa, no puede ser reclamado. EL PROVEEDOR mantendrá una lista actualizada de prospectos en proceso.

## OCTAVA. CAPACITACIÓN Y USO DE LA MARCA

**8.1.** EL PROVEEDOR pondrá a disposición de EL COMISIONISTA, sin costo, materiales y sesiones de capacitación sobre el producto, el proceso de venta, el onboarding de clientes y el Customer Success. Su uso es **voluntario y recomendado**; EL COMISIONISTA organiza libremente la forma, el horario y los medios con que presta sus servicios.

**8.2.** Cualquiera que sea su método de trabajo, EL COMISIONISTA se compromete a:

a) Respetar los **precios y términos oficiales** publicados, sin ofrecer descuentos no autorizados ni prometer funcionalidades que no estén disponibles en la plataforma.
b) No usar materiales con el nombre o la marca ZUYU que contengan información falsa, desactualizada o no autorizada por EL PROVEEDOR.

## NOVENA. ESTADO DE CUENTA Y RESULTADOS

**9.1.** EL PROVEEDOR compartirá con EL COMISIONISTA, de forma trimestral, el estado de su cartera: clientes cerrados, clientes activos, tasa de retención y upgrades. La relación se mide por **resultados**, no por actividades, horarios o reportes de trabajo.

## DÉCIMA. SIN TOPE DE COMISIONES

**10.1.** Las comisiones de cierre y los residuales **no tienen tope anual**: EL COMISIONISTA recibe lo que generen todos los clientes que cierre, conforme a la Cláusula Tercera.

**10.2.** Nada en este contrato otorga ni promete a EL COMISIONISTA participación en el capital, acciones, opciones o utilidades de ZUYU.

## DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE EL COMISIONISTA

a) Representar a ZUYU con profesionalismo en toda interacción comercial y de Customer Success.
b) Mantener confidencialidad sobre información comercial, técnica y de clientes de ZUYU.
c) No solicitar ni aceptar comisiones, regalos o pagos de clientes en nombre propio.
d) Reportar bugs, errores o feedback de clientes al equipo de ZUYU.
e) Contar con RFC vigente y emitir CFDI 4.0 por cada pago de comisión o residual recibido.
f) No representar a ZUYU en medios públicos sin autorización previa.

## DÉCIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR

a) Proveer materiales de venta y onboarding actualizados y profesionales.

b) Poner a disposición de EL COMISIONISTA la capacitación voluntaria de la Cláusula 8.1.
c) Procesar pagos de comisiones y residuales puntualmente (día 5 de cada mes).
d) Mantener al día la plataforma ZUYU para que EL COMISIONISTA tenga producto vendible y soportable.
e) Apoyar en cierres complejos, escalaciones técnicas y reuniones a solicitud de EL COMISIONISTA.
f) Informar mensualmente del estado de cuenta de comisiones y residuales generados, con el desglose por cliente de cada pago: monto pagado, IVA, comisión de la tienda e ingreso neto; y mostrar a EL COMISIONISTA, cuando lo solicite, el reporte de la tienda o del sistema de suscripciones que respalde esas cifras.
g) Proporcionar los materiales y el reporte mensual del inciso f) de esta cláusula, necesarios para realizar Customer Success.
h) Atender directamente a los clientes cuando EL COMISIONISTA no los acompañe, sin interrupción del servicio.

## DÉCIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**13.1. Confidencialidad:** EL COMISIONISTA mantendrá **estricta confidencialidad** respecto a:

- Código fuente, arquitectura técnica y propiedad intelectual de ZUYU
- Lista de clientes, contratos y términos comerciales específicos
- Estrategias de producto, pricing interno y roadmap
- Información financiera de ZUYU
- Información personal y comercial de los clientes asignados

Esta obligación de confidencialidad subsiste por **5 (cinco) años** posteriores a la terminación del contrato. Para **secretos industriales** (lista de clientes, código, métricas de negocio), la obligación subsiste **indefinidamente** mientras la información mantenga carácter de secreto, conforme a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

**13.2. Protección de datos personales:** Respecto de los datos personales de clientes y prospectos de ZUYU a los que tenga acceso, EL COMISIONISTA actúa como **encargado del tratamiento** por cuenta de EL PROVEEDOR, conforme a la legislación de protección de datos personales en posesión de los particulares, y se obliga a:

a) Tratarlos **únicamente** para vender ZUYU y dar el seguimiento previsto en este contrato, conforme a las instrucciones de EL PROVEEDOR.
b) No usarlos para fines propios ni de terceros —incluido ofrecer otros productos o servicios— ni copiarlos fuera de los medios que use para prestar sus servicios.
c) Protegerlos con medidas de seguridad razonables (dispositivos con bloqueo, sin compartir accesos ni listas).
d) Avisar a EL PROVEEDOR en un máximo de **48 (cuarenta y ocho) horas** de cualquier pérdida, robo o acceso no autorizado.
e) Consultar información dentro de la cuenta ZUYU de un cliente solo con su permiso y para atender su solicitud, sin copiarla ni conservarla.
f) Al terminar el contrato, o antes si EL PROVEEDOR lo solicita, **borrar o devolver** los datos y confirmarlo por escrito dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes.

## DÉCIMA CUARTA. FACTURACIÓN

EL COMISIONISTA debe emitir CFDI 4.0 a EL PROVEEDOR (o a la sociedad mercantil que constituya en el futuro para ZUYU) por el monto de cada comisión o residual recibido, más el IVA que en su caso corresponda, con uso fiscal compatible con servicios profesionales o actividad empresarial. Régimen sugerido: RESICO (626) o Honorarios (612).

EL PROVEEDOR no realizará pagos sin recibir el CFDI correspondiente. EL COMISIONISTA es exclusivamente responsable de sus contribuciones fiscales (ISR, IVA) y de seguridad social derivadas de las contraprestaciones recibidas.

## DÉCIMA QUINTA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

**15.1.** El presente contrato tiene vigencia indefinida desde su aceptación.

**15.2.** Cualquiera de las partes puede dar por terminado este contrato con **30 (treinta) días naturales** de aviso por escrito, sin necesidad de causa justificada.

**15.3.** En caso de terminación por mala conducta (Cláusula Quinta), no se requiere periodo de aviso y los efectos son inmediatos.

**15.4.** Una vez terminado el contrato, las cláusulas enumeradas en la Cláusula 20.1 continúan vigentes según sus propios términos.

## DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

**16.1.** EL COMISIONISTA mantendrá en paz y a salvo a EL PROVEEDOR de cualquier reclamo, demanda o contingencia que se origine por:

a) **Terceros** por declaraciones falsas, promesas no autorizadas o representaciones indebidas que EL COMISIONISTA haya realizado en nombre de ZUYU sin autorización.
b) **Clientes** por incumplimientos atribuibles a la conducta personal de EL COMISIONISTA (fuera del control operativo de la plataforma).

**16.2. Errores de buena fe** en el desempeño de actividades comerciales o de Customer Success (ej. información imprecisa proporcionada por error, técnica de venta poco efectiva) **no generan responsabilidad** de EL COMISIONISTA. Es parte natural del proceso comercial.

**16.3. Daños dolosos o por negligencia grave** (fuga de información de clientes, sabotaje, fraude documentado) SÍ generan responsabilidad civil y, en su caso, penal.

**16.4. Pena convencional:** Las partes acuerdan que en caso de violación dolosa a la confidencialidad (numeral 13.1) o a la protección de datos personales (numeral 13.2), EL COMISIONISTA pagará a EL PROVEEDOR una **pena convencional líquida de $50,000.00 MXN (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) por cada evento de incumplimiento**, sin perjuicio de daños y perjuicios adicionales y acciones penales correspondientes.

## DÉCIMA SÉPTIMA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**17.1.** Salvo por casos de dolo, mala fe, violación a la Cláusula Décima Tercera (confidencialidad y datos personales) o el numeral 16.1 (indemnización), la responsabilidad agregada de cada parte frente a la otra no excederá del monto equivalente a **6 (seis) meses de comisiones promedio** efectivamente pagadas a EL COMISIONISTA en los 12 meses previos al evento, o **$30,000.00 MXN**, lo que resulte mayor.

**17.2.** Esta limitación es recíproca y aplica también a reclamos de EL COMISIONISTA contra EL PROVEEDOR.

## DÉCIMA OCTAVA. EXCEPCIONES A LA CONFIDENCIALIDAD

No se considera información confidencial aquella que:

a) Sea de dominio público al momento de su divulgación o lo sea después sin culpa de EL COMISIONISTA.
b) Sea conocida previamente por EL COMISIONISTA y pueda acreditarlo con documentos verificables.
c) Sea recibida lícitamente de un tercero sin obligación de confidencialidad.
d) Sea desarrollada independientemente por EL COMISIONISTA sin uso de información confidencial de ZUYU.
e) Deba revelarse por orden de autoridad competente, previo aviso por escrito a EL PROVEEDOR con anticipación razonable para permitirle oponerse u obtener medidas de protección.

## DÉCIMA NOVENA. MEDIDAS PRECAUTORIAS

**19.1.** Las partes reconocen expresamente que la violación a la Cláusula Décima Tercera (confidencialidad y datos personales) puede causar **daño irreparable** que no podría ser adecuadamente compensado solo con indemnización monetaria posterior.

**19.2.** EL PROVEEDOR podrá solicitar **medidas precautorias urgentes** ante juez competente, incluyendo suspensión inmediata del uso indebido, aseguramiento de evidencia, órdenes de no innovar, sin perjuicio de la reclamación de daños y perjuicios.

## VIGÉSIMA. SUPERVIVENCIA Y DIVISIBILIDAD

**20.1.** Las cláusulas Tercera (comisiones de los clientes ya cerrados), Cuarta (clawback), Quinta (mala conducta), Décima (sin tope), Décima Tercera (confidencialidad y protección de datos personales), Décima Cuarta (facturación pendiente), Décima Sexta (indemnización), Décima Séptima (limitación de responsabilidad), Décima Novena (medidas precautorias) y la presente Vigésima **sobreviven a la terminación** del contrato.

**20.2.** Si cualquier disposición de este contrato es declarada inválida o inejecutable por autoridad competente, las disposiciones restantes mantendrán plena vigencia. Las partes negociarán de buena fe una cláusula sustituta dentro de lo permitido por la ley.

## VIGÉSIMA PRIMERA. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

**21.1.** Este contrato se rige por las leyes mexicanas.

**21.2.** Las partes acuerdan que cualquier controversia se resolverá:

a) Primero, por **negociación directa de buena fe** durante 30 días naturales.
b) Si no hay acuerdo, por **mediación** ante un mediador independiente.
c) Las partes podrán optar por **arbitraje privado** conforme al Reglamento de Arbitraje del Centro de Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México (CANACO), en sede CDMX, idioma español, árbitro único.
d) En última instancia, ante los **tribunales competentes de la Ciudad de México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudieran tener por sus domicilios presentes o futuros.

## VIGÉSIMA SEGUNDA. CAMBIOS AL PROGRAMA

**22.1.** El Programa de Vendedores Externos y Customer Success **puede cambiar**. EL PROVEEDOR podrá modificar sus condiciones —incluidos los porcentajes de comisión, los planes que comisionan y las reglas de leads y de Customer Success— avisando por escrito a EL COMISIONISTA con al menos **60 (sesenta) días naturales** de anticipación.

**22.2.** Los cambios aplican solo a los clientes que EL COMISIONISTA cierre después de su entrada en vigor. Los clientes ya cerrados conservan las condiciones vigentes al momento de su cierre.

### VIGÉSIMA TERCERA. ACUERDO TOTAL

Este contrato constituye el acuerdo completo entre las partes respecto del Programa de Vendedores Externos y Customer Success de ZUYU, y reemplaza cualquier acuerdo verbal o escrito previo. Salvo los cambios al Programa previstos en la Cláusula Vigésima Segunda, cualquier modificación deberá constar por escrito y ser aceptada por ambas partes; para ello basta un mensaje de datos o la aceptación electrónica de una versión nueva de este contrato, conforme a la Cláusula Vigésima Cuarta.

### VIGÉSIMA CUARTA. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

**24.1.** Las partes celebran este contrato por medios electrónicos. Su aceptación en la plataforma de ZUYU tiene los mismos efectos que la firma autógrafa (Código de Comercio, artículos 80, 89, 89 bis y 93, y Código Civil Federal, artículos 1803 y 1834 bis). No se requiere firma en papel.

**24.2. Método de identificación acordado:** las partes reconocen como atribuible a EL COMISIONISTA, y como prueba de su consentimiento, la aceptación hecha así: (a) verifica su correo electrónico con un código de un solo uso enviado a ese correo; (b) tiene a la vista este contrato completo y puede descargarlo; y (c) marca la casilla, no premarcada, «Acepto el contrato» y envía el formulario. EL PROVEEDOR registra, de forma que no pueda modificarse, la versión del contrato y su huella digital (SHA-256), la fecha y hora, la dirección IP y el dispositivo desde los que se aceptó, y el correo verificado (Código de Comercio, artículo 90 bis).

**24.3.** Al aceptarse, EL PROVEEDOR envía al correo de EL COMISIONISTA la confirmación con la versión, la fecha y la huella del contrato aceptado, y el enlace para descargarlo. EL PROVEEDOR conserva el registro de la aceptación y el contrato aceptado durante al menos 10 (diez) años (Código de Comercio, artículo 49).

**24.4.** Cuando este contrato cambie, la versión nueva se aceptará por el mismo medio, sin perjuicio de los cambios al Programa con aviso previstos en la Cláusula Vigésima Segunda.

---

*Aceptado electrónicamente por EL COMISIONISTA en la plataforma de ZUYU, conforme a la Cláusula Vigésima Cuarta. El registro de la aceptación se envía a su correo.*

---

## ANEXO A: TABLA RÁPIDA DE COMISIONES

### Base de cálculo

Todas las comisiones se calculan sobre el **ingreso neto**: lo que paga el cliente, menos IVA, menos la comisión de la tienda (hoy, App Store o Google Play).

**Fórmula:** ingreso neto = precio ÷ 1.16 (sin IVA) − comisión de la tienda.

### Tabla de comisiones: App Store y Google Play (15 %)

App Store y Google Play retienen hoy **15 %** de cada pago de suscripción, así que el ingreso neto es el mismo pague el cliente donde pague. Si alguna tienda cambia su comisión, el ingreso neto cambia en la misma proporción y EL PROVEEDOR lo informa en el desglose mensual (Cláusula Décima Segunda, inciso f). Los montos de pago anual suponen que el cliente renueva al mismo precio al cumplir el primer año.

| Plan vendido | Precio | Ingreso neto | Primer pago (20 % + 10 %) | Cada renovación (10 %) | Primer año |
|---|---|---|---|---|---|
| ZUYU Boost mensual | $299/mes | $219.10/mes | $43.82 + $21.91 = **$65.73** | $21.91 al mes | **$306.74** |

| Plan vendido | Precio | Ingreso neto | Primer pago (20 % + 10 %) | Cada renovación (10 %) | Primer año |
|---|---|---|---|---|---|
| ZUYU Boost anual | $2,949/año | $2,160.90/año | $432.18 + $216.09 = **$648.27** | $216.09 al año | **$648.27** |
| ZUYU Pro mensual | $999/mes | $732.03/mes | $146.41 + $73.20 = **$219.61** | $73.20 al mes | **$1,024.81** |
| ZUYU Pro anual | $9,599/año | $7,033.75/año | $1,406.75 + $703.38 = **$2,110.13** | $703.38 al año | **$2,110.13** |

El residual no vence: la columna «Cada renovación» se repite mientras el cliente pague.

### Cambios de plan

| Si el cliente… | Cierre (20 %) | Residual (10 %) |
|---|---|---|
| Sube de plan | No se vuelve a pagar: fue sobre el primer pago | Se calcula sobre el ingreso neto del plan nuevo (incluye Business y Enterprise) |
| Baja de plan | No se vuelve a pagar | Se calcula sobre el ingreso neto del plan nuevo |
| Pasa de mensual a anual | No se vuelve a pagar | 10 % del pago anual completo, cada vez que lo pague |
| Cancela y vuelve en el mismo negocio | No se vuelve a pagar | 10 % de cada pago, desde que vuelve |
| Vuelve con otra cuenta u otro negocio | No se paga | No se paga: ese negocio no se atribuye a nadie (3.1 Bis) |
| Es un negocio tuyo o donde trabajas | No se paga | No se paga (3.1 Ter) |

**Ejemplo de subida:** de Boost ($219.10 netos) a Pro ($732.03 netos) en el mes 5. El residual pasa de $21.91 a $73.20 al mes.

**Ejemplo de bajada:** de Pro ($732.03 netos) a Boost ($219.10 netos). El residual pasa de $73.20 a $21.91 al mes.

### Cuándo se paga

| Forma de pago del cliente | Primer pago | Renovaciones | Si el cliente cancela |
|---|---|---|---|
| Mensual | 20 % + 10 % de la primera mensualidad | 10 % de cada mensualidad | Dejan de generarse los residuales. No devuelves nada. |
| Anual | 20 % + 10 % del pago anual completo | 10 % de cada pago anual | Solo devuelves la parte proporcional si ZUYU le reembolsa al cliente. |

### Sin tope

No hay tope anual de comisiones: cobras lo que generen todos tus clientes.

### Proyección: 10 clientes ZUYU Pro mensual (con la comisión de 15 %)

| Concepto | Cálculo | Monto |
|---|---|---|
| Primer mes (10 cierres + 10 residuales) | ($146.41 + $73.20) × 10 | $2,196.10 |
| Cada mes siguiente que paguen | $73.20 × 10 | $732.00 |
| **Primer año (10 clientes)** | $2,196.10 + $732.00 × 11 | **$10,248.10 MXN** |
| Segundo año y siguientes, mientras paguen | $732.00 × 12 | $8,784.00 al año |

### Planes fuera de alcance directo

- **ZUYU Start** ($19/mes): entry-level, sin comisión
- **ZUYU Business** ($1,999/mes), **ZUYU Enterprise** ($4,999/mes), acuerdos personalizados y Cliente Fundador: cerrados por equipo fundador
- **Excepción**: si un cliente del COMISIONISTA sube a Business o Enterprise, el residual del 10 % se calcula sobre el ingreso neto de ese plan

---

## ANEXO B: CICLO DE VIDA DEL CLIENTE

```
ETAPA 1 - PROSPECCIÓN (Vendedor)
  1. Identifica prospecto en sector objetivo
  2. Reclama lead en WhatsApp ZUYU Vendedores
  3. Tiene 60 días para cerrar la venta
  4. Demo, propuesta, negociación, cierre

ETAPA 2 - CIERRE
  5. Cliente se suscribe y realiza su primer pago
  6. COMISIONISTA cobra 20% (cierre) + 10% (residual) del primer pago
     (si es anual: del pago anual completo)
  7. Si ZUYU reembolsa un pago anual → devolución proporcional

ETAPA 3 - CLIENTE ACTIVO (residual sin fecha de fin)
  8. Onboarding inicial (14 días después del primer pago), recomendado
  9. Check-in mensual recomendado (15 min)
  10. COMISIONISTA cobra 10% de cada pago mientras el cliente pague
  11. Soporte de primer nivel + escalación a ZUYU si necesario
  12. Renovación anual proactiva
  13. Si el cliente sube de plan → el residual del 10% sube con el precio
  14. Si el cliente cancela → dejan de generarse residuales; no se devuelve lo cobrado
  15. Si vuelve en el mismo negocio → otra vez el 10% de cada pago, sin otro cierre
```

---

## ANEXO C: PROCESO RÁPIDO

```
VENTA NUEVA:
  1. Reclamar lead en WhatsApp
```

```
  2. Demo + propuesta dentro de 60 días
  3. Cierre + primer pago del cliente
  4. Primer pago: 20% de cierre + 10% de residual
  5. Cada pago siguiente: 10%, sin fecha de fin, mientras el cliente pague

ACOMPAÑAMIENTO RECOMENDADO:
  6. Check-in mensual recomendado (15 min)
  7. Soporte de primer nivel
  8. Renovación anual proactiva

OPORTUNIDADES ADICIONALES:
  9. Si el cliente sube de plan → el residual del 10% sube con el precio

LÍMITES:
  10. Sin tope anual de comisiones
  11. Devolución solo si ZUYU reembolsa un pago anual
```

---

*Este contrato refleja un acuerdo de buena fe entre las partes para construir juntos la red comercial y de Customer Success de ZUYU. El Programa puede cambiar conforme a la Cláusula Vigésima Segunda.*

**Versión 3.5 — Octubre 2026**