



LINEAMIENTOS DE TRABAJO EN LAS TIENDAS LUUNA Y MAPPA, DERIVADOS DEL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DE KSMV CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V.

El propósito de los presentes Lineamientos de Trabajo es asegurar su difusión, conocimiento y cumplimiento por parte del personal, a fin de regular el desempeño de sus actividades en las Tiendas Luuna y Mappa de KSMV Capital, S.A.P.I. de C.V. La finalidad es garantizar la disciplina operativa, fomentar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores, así como promover la armonía laboral entre los trabajadores, la empresa y el centro de trabajo.

Recursos Humanos en conjunto con el Director de Retail, Gerentes Divisiones, los Gerentes Distritales y Legal son los responsables de hacer cumplir las disposiciones que a continuación se enlistan.

Los Lineamientos de Trabajo complementan lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo y el Manual de Políticas y Procedimientos de Retail, siendo estos un primer acercamiento a los criterios de operación y conducta esperados, así como las medidas disciplinarias ante su incumplimiento.

CAPÍTULO I. ASISTENCIA

- I. El trabajador asignado a prestar sus servicios en cualquiera de las Tiendas Luuna y Mappa deberá registrar su hora de entrada, el inicio y término de su hora de comida y/o descanso, así como su salida, durante los días laborables, en el sistema de control de asistencia ZeTime.
- II. El colaborador deberá realizar su último registro de asistencia en ZeTime al concluir su jornada laboral, es decir, una vez finalizadas sus actividades. Queda estrictamente prohibido registrar la salida si aún permanece en la sucursal para recoger sus pertenencias u otros asuntos ajenos a sus funciones.
- III. En caso de no realizar alguno de los 4 (cuatro) registros requeridos al finalizar su jornada laboral diaria, en más de 2 (dos) ocasiones, siempre que el error no sea imputable a una falla del sistema, el colaborador será acreedor a la sanción prevista en el Reglamento Interior de Trabajo.
- IV. El registro de entrada, el inicio y término de la hora de comida y/o descanso, así como la conclusión de la jornada laboral, deberá ser realizado personalmente por el colaborador en el centro de trabajo asignado para el desempeño de sus actividades.

Nota: Cualquier intento por suplantar la identidad de otro colaborador, ya sea mediante el uso de fotografías, videos u otros medios, con el fin de simular la presencia, asistencia o cumplimiento de registros de entrada, salida o descansos en el sistema ZeTime, así como cualquier manipulación, alteración o mal uso de las herramientas de control de asistencia y reconocimiento facial, será considerado como una falta grave a la probidad y a la honestidad.

Dicha conducta será causal de rescisión inmediata de la relación laboral sin responsabilidad para el patrón, conforme a lo establecido en el artículo 47, fracciones II, VIII y X de la Ley Federal del Trabajo, en concordancia con el Reglamento Interior de Trabajo y los presentes Lineamientos.

La empresa se reserva el derecho de llevar a cabo las acciones legales correspondientes por suplantación de identidad y falsificación de registros en caso de que se incurra en esta conducta.

- V. En caso de que el trabajador no se presente a laborar y no justifique su inasistencia, el día correspondiente no será remunerado y se registrará como falta injustificada. Es importante recordar que, conforme a lo establecido en el Artículo 47, fracción X de la Ley Federal del Trabajo, la acumulación de más de tres faltas injustificadas en un periodo de treinta días constituye una causal de rescisión de la relación laboral sin responsabilidad para el patrón.



- VI. Todo trabajador deberá avisar a su Gerente Distrital y/o Gerente de Tienda y a Recursos Humanos, a primera hora del día, si no le es posible asistir al trabajo por enfermedad. La notificación podrá realizarse por correo electrónico, mensaje de texto vía mensajería instantánea y/o llamada telefónica; debiendo de justificar su inasistencia mediante un comprobante médico, ya sea del IMSS o particular, los cuales tendrán validez únicamente por el día en que se asistió al médico, toda vez que en caso de necesitar más días de reposo será obligatorio acudir al IMSS para que el médico otorgue la incapacidad correspondiente.
- VII. La validación de una inasistencia con comprobante de médico particular solamente será válida 1 (una) vez al mes. Si este comportamiento es recurrente, se procederá al descuento del día de ausencia, así como se hará acreedor a la medida disciplinaria que se contemple en el Reglamento Interior de Trabajo para esta situación o análoga. En tal caso, el trabajador perderá el derecho a hacer uso de este beneficio nuevamente.
- VIII. Cuando, por necesidades operativas de la empresa, los colaboradores sean requeridos para laborar en un día de descanso obligatorio señalado en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, se pagará el día con un salario doble adicional a su jornada de trabajo. Para consulta del calendario de nómina, los empleados deberán acercarse a Recursos Humanos.

CAPÍTULO II. PUNTUALIDAD

- I. Es obligación de los trabajadores llegar puntualmente a sus labores y cumplir la jornada laboral asignada, respetando siempre el límite de horas de trabajo permitidas semanalmente conforme a lo establecido en la Ley Federal de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo y Contrato Individual de Trabajo. Los empleados disfrutarán de 2 (dos) días de descanso a la semana, los cuales serán variables y gozarán de 1 (una) hora diaria intermedia, para descansar y/o consumir sus alimentos.
- II. La jornada laboral asignada será de 48 (cuarenta y ocho) hrs. a la semana. Sin embargo, en función de las necesidades operativas que surjan, el horario podrá ser modificado, respetando las modalidades señaladas en el artículo 61 de la Ley Federal del Trabajo.
- III. Las asistencias y puntualidad se registrarán diariamente a través del sistema de registro ZeTime, el cuál es la única herramienta de control para tales efectos y deberán de seguir las siguientes disposiciones:
 - a. RETARDO: Se tomará como retardo llegar 1 (un) minuto después de los 10 (diez) minutos de tolerancia establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo, en relación con el horario de inicio de jornada asignado en ZeTime.
 - b. El trabajador tendrá oportunidad de presentar como máximo 3 (tres) retardos durante 30 (treinta) días de no más de 10 (diez) minutos tolerables es decir topado y únicamente será por contratiempos y eventualidades.
 - c. En caso de exceder los 10 (diez) minutos, queda a discreción del Gerente de Tienda permitirle al trabajador quedarse a laborar.
 - d. Si el trabajador incurre en 5 (cinco) retardos superiores a 10 minutos en un periodo de 30 (treinta) días, será acreedor a la imposición de un acta administrativa. Si los retardos son menos de 5 (cinco), se le impondrá una carta compromiso.
 - e. En caso de que un colaborador haya sido previamente amonestado mediante una dicha conducta, la medida disciplinaria aplicable será la emisión directa de una carta compromiso y un acta administrativa por la misma incidencia, y reincida en nueva acta administrativa, sin necesidad de acumular cinco retardos adicionales.



- f. Al acumular el trabajador 3 (tres) actas administrativas, podrá ser acreedor a la baja permanente de la empresa sin responsabilidad para el patrón.
 - g. Si el trabajador registra su salida en ZeTime antes de la hora asignada en el sistema, se considerará como una conclusión anticipada de la jornada. En este caso, el colaborador será acreedor a una medida disciplinaria, la cual dependerá de los factores involucrados en la incidencia.
 - h. Queda prohibido ausentarse del puesto de trabajo sin la debida autorización del jefe inmediato. En este caso, el trabajador será acreedor a una medida disciplinaria, la cual dependerá de los factores involucrados en la incidencia.
- IV. Cuando el sistema de registro y control ZeTime falle, el trabajador deberá reportar lo sucedido a Recursos Humanos y crear un ticket en GLPI asignado al área Tech, describiendo detalladamente lo ocurrido. En caso de no contar con estas evidencias, las incidencias no serán justificadas.
- V. En caso de sorprender al colaborador manipulando sus registros mediante una imagen, los realice en un lugar distinto a su centro de trabajo, altere los horarios asignados sin justificación o autorización, o modifique la configuración de zona y hora local de los iPads —afectando con ello los registros de entrada y salida—, la relación de trabajo será rescindida sin responsabilidad para el patrón, conforme a lo establecido en el artículo 47, fracción II de la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento Interior de Trabajo.

CAPÍTULO III. CONDUCTA Y RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO

Con el objetivo de asegurar una operación eficiente, segura y enfocada en el servicio al cliente en nuestras tiendas, todo colaborador tiene la responsabilidad de cumplir con las siguientes obligaciones, alineadas con los valores y estándares de la empresa:

- I. Desempeñar sus labores con cuidado, honestidad, lealtad, eficiencia y productividad, de acuerdo con las funciones que les sean asignadas y las instrucciones impartidas por su jefe inmediato.
- II. Cumplir con la jornada laboral establecida por el patrón, presentándose puntualmente en los horarios asignados y registrando su entrada y salida conforme a los procedimientos vigentes.
- III. Notificar con anticipación cualquier ausencia o incidencia, presentando la justificación correspondiente cuando así se requiera.
- IV. Aperturar la tienda en el horario establecido.
- V. Mantener una presentación personal limpia, ordenada y profesional durante toda la jornada.
- VI. Brindar una atención cordial, profesional y proactiva a todos los clientes.
- VII. Conocer las características, beneficios y precios de los productos.
- VIII. Respetar los procedimientos establecidos para la recepción, etiquetado, almacenamiento y exhibición de mercancía.
- IX. Realizar conteos cíclicos e inventarios físicos, así como reportar cualquier discrepancia detectada.
- X. Proteger la mercancía y los activos de la empresa para evitar pérdidas, extravíos o robos.
- XI. Cumplir con las metas que se establecen mes con mes y con los compromisos definidos en los planes de mejora.



- XII. Reportar dentro de ZeCore y a su jefe inmediato, en un periodo máximo de 24 (veinticuatro) hrs., una vez ocurrida la incidencia, el manejo de transferencias electrónicas de ventas prohibidas a cuentas personales, manejo del fondo fijo sin faltante y gastos comprobados.
- XIII. Practicar una competencia leal y transparente, lo que implica respetar el turno de atención asignado a cada colaborador y abstenerse de intervenir en cotizaciones realizadas previamente por otro compañero.
- XIV. Hacer uso correcto y responsable de los activos de la empresa.
- XV. Resguardar y mantener la confidencialidad de documentos, archivos o sistemas que le sean asignados.
- XVI. No retirar mercancía, equipo o mobiliario de la tienda sin autorización formal.
- XVII. Seguir las directrices vigentes sobre facturación, cobro, promociones y descuentos.
- XVIII. Conocer las condiciones de la Política de Garantías y el procedimiento de cambios (postventa y la toma de evidencias).
- XIX. Reportar de inmediato cualquier error o anomalía en las transacciones de venta.
- XX. Conservar en perfectas condiciones de limpieza y orden el centro de trabajo, garantizando en todo momento el respeto y cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para prevenir riesgos o accidentes.
- XXI. Participar en simulacros y capacitaciones de seguridad cuando sea requerido.
- XXII. Asistir puntualmente y participar activamente en las juntas, así como en los cursos de capacitación, adiestramiento y productividad, tanto presenciales como en línea, que la empresa establezca.
- XXIII. Mantener en todo momento una actitud respetuosa y profesional hacia compañeros de trabajo y terceras personas que visiten las Tiendas Luuna y Mappa, velando por la buena imagen de la empresa.
- XXIV. Todos los colaboradores deberán participar en evaluaciones mensuales de desempeño, las cuales estarán basadas en métricas alineadas a los siguientes ejes: objetivos de venta, asistencia, cumplimiento operativo y apego a la cultura organizacional. Los resultados obtenidos en dichas evaluaciones serán considerados como un criterio determinante para la asignación de promociones y cambios de tienda. Estas evaluaciones tienen como propósito fomentar la mejora continua y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos por la organización.
- XXV. El colaborador no podrá desempeñar actividades laborales, ya sean remuneradas o no, para empresas que compitan directa o indirectamente con Luuna y Mappa, ni para aquellas vinculadas a la industria del descanso, retail o e-commerce, durante la vigencia de su relación laboral. En caso de duda sobre la naturaleza de alguna actividad externa, el colaborador deberá consultar previamente con el área de Recursos Humanos, a fin de evitar posibles conflictos de interés o incumplimientos contractuales.
- XXVI. Evitar involucrarse en cualquier conflicto de intereses.
- XXVII. Cumplir en todo momento con las leyes anticorrupción aplicables a la empresa.
- XXVIII. Respetar y cumplir en su totalidad los presentes lineamientos, así como el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Ética, el Manual de Cultura y el Contrato Individual de Trabajo.



CAPÍTULO IV. MANEJO DE EFECTIVO

Cada tienda deberá contar con un FONDO FIJO, compuesto por \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) destinados a caja chica y \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) de caja en efectivo. Para asegurar el adecuado cuidado, manejo y administración de este FONDO, se deberán seguir las siguientes disposiciones:

- I. A la Apertura de tienda: El trabajador responsable deberá revisar la cantidad de dinero en el fondo de efectivo para gastos y en el fondo de efectivo para ventas (la caja chica). Este monto deberá coincidir con el cierre de tienda del día anterior. Cualquier diferencia deberá ser debidamente justificada y validada mediante un gasto respaldado por un comprobante (ticket y factura).
- II. En caso de que otro trabajador haya cerrado la tienda y no coincida la cantidad deberá de reportarse al jefe inmediato, documentar esta discrepancia tanto en la bitácora de incidencias como en los arqueos diarios de la tienda.
- III. En caso de que haya pérdida de dinero, sin importar la cantidad, de alguno de los fondos y/o cajas, el monto deberá ser repuesto de inmediato. Recuerda que la honestidad es el valor más grande del equipo.
- IV. Si hay sobrante de efectivo, a más tardar 24 (veinticuatro) hrs., después del último arqueo diario, la cantidad deberá ser depositada en la cuenta de la compañía.
- V. Los depósitos por concepto de venta y de comprobación de gastos de fondo fijo, que se realicen a las cuentas personales de los trabajadores, deberán ser ejecutados en un plazo de 24 (veinticuatro) hrs. hábiles.
- VI. En caso de sorprender al trabajador usando el dinero de las cajas o del fondo fijo de la tienda para uso personal será acreedor a la rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón, de conformidad con los presentes Lineamientos, el Reglamento Interior de Trabajo y la Ley Federal del Trabajo.
- VII. En caso de sorprender al trabajador alterando, evadiendo y/o ocultando información sobre el registro o depósito del dinero correspondiente será acreedor a la rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón, de conformidad con los presentes Lineamientos, el Reglamento Interior de Trabajo y la Ley Federal del Trabajo.
- VIII. Los trabajadores tienen la obligación de depositar las ventas en efectivo al día siguiente hábil previo a la apertura de la tienda en las cuentas bancarias de KSMV Capital, S.A.P.I. de C.V., correspondientes.
- IX. Toda transacción que no se procese por los medios establecidos (ZeCore, terminal bancaria, etc.) deberá ser registrada manualmente en la bitácora de operaciones y validada por el Gerente de Tienda o Distrital. Las transacciones no justificadas serán consideradas indicios de faltante o posible fraude.

CAPÍTULO V. CUIDADO GENERAL DE LAS TIENDAS

El cuidado general de las Tiendas Luuna y Mappa se llevará a cabo de forma mínima mediante los siguientes puntos:

- I. Al concluir la jornada laboral. El trabajador encargado del cierre de tienda deberá asegurarse de apagar luces, equipos de oficina, cerrar las puertas y ventanas, así como, en caso de contar con alarma, deberá activarla para evitar inconvenientes o cualquier tipo de contingencia.



- II. Las pérdidas de dinero, inventario, producto, mobiliario o equipo electrónico ocasionados por descuido o negligencia, ya sea al cerrar la tienda o en cualquier momento, serán investigadas. Una vez concluido el análisis y determinadas las circunstancias en que ocurrieron los hechos, si se identifica un responsable se aplicará el descuento correspondiente conforme el artículo 110 fracción I, de la Ley Federal del Trabajo. Esto se realizará vía nómina, previa notificación y con la firma del documento que sea aplicable.
- III. Se deberán conservar en perfectas condiciones de limpieza los espacios de la tienda incluidos los colchones, pisos, bodega, accesorios decorativos y cualquier otra zona.
- IV. Queda estrictamente prohibido consumir alimentos, así como tener cualquier tipo de contenedor de alimentos y/o utensilios de cocina etc., en el piso de venta. El lugar destinado para estos fines será aquel asignado específicamente dentro de la bodega.
- V. El trabajador debe reportar cualquier falla con las herramientas de trabajo, mobiliario o cualquier funcionalidad de la tienda que suceda durante su turno al jefe inmediato, con la finalidad de salvaguardar la imagen y seguridad de la misma. Se deberá registrar la incidencia en la bitácora de operaciones.
- VI. Todas las tiendas estarán sujetas a auditorías aleatorias por parte del área de Auditoría, Legal o Retail. El colaborador deberá permitir el acceso inmediato a documentación, bitácoras, herramientas, arqueos y sistemas durante la visita, así como colaborar de manera abierta con los auditores. La obstrucción a una auditoría será causal de una medida disciplinaria.

CAPÍTULO VI. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Los equipos como computadoras, tabletas electrónicas, terminales y cualquier otro dispositivo electrónico o de trabajo que se encuentren disponibles en la tienda son de uso exclusivo para actividades internas y/o relacionadas con la operación. Por lo tanto:

- I. Queda estrictamente prohibida la descarga de programas, aplicaciones, juegos o videos que puedan distraer a los trabajadores de las funciones correspondientes a realizar. En caso de sorprender al trabajador alterando dicho lineamiento será acreedor a una medida disciplinaria.
- II. El uso de televisiones y/o pantallas en la tienda, será exclusivo para la reproducción de videos de la marca, en caso de sorprender al trabajador utilizando éstas con cualquier otro fin se hará acreedor a una medida disciplinaria.
- III. Bajo ninguna circunstancia las herramientas de trabajo deberán salir de la tienda, salvo que cuente con la autorización por escrito de su Gerente Distrital y que su uso sea estrictamente laboral.

CAPÍTULO VII. CÓDIGO DE IMAGEN PARA EL PERSONAL

Con el objetivo de proyectar una imagen profesional, amable, confiable y cordial hacia los clientes, se establece el siguiente Código de Imagen de cumplimiento obligatorio para los colaboradores que ocupen el puesto de Gurú y Gerente de Tienda.

- I. Playera Institucional:
 - a. De uso obligatorio durante toda la jornada laboral.
 - b. Se entregarán dos playeras oficiales cada trimestre.
 - c. Debe mantenerse limpia, planchada y en buen estado.
- II. Pantalón y Calzado Sugerido:



- a. De mezclilla azul, sin roturas, decoloraciones ni decoraciones excesivas.
- b. De vestir negro, azul o de color neutro, sin arrugas o manchas.
- c. Tenis de color neutro u oscuro (negro, gris, azul marino, blanco). Deben mantenerse limpios y en buenas condiciones.
- d. No se permite el uso de sandalias, zapatos abiertos o calzado en mal estado.

III. Higiene y Cuidado Personal

- a. Mantener una buena higiene personal: aseo diario, aliento fresco y uso de desodorante.
- b. Cabello limpio y peinado.
- c. Uñas limpias y cortas.
- d. Uso moderado de perfumes o lociones.
- e. El maquillaje, si se utiliza, debe ser discreto y profesional.

CAPÍTULO VIII. PAGOS

- I. El sueldo mensual será depositado a la cuenta bancaria que el trabajador proporcionó a su ingreso. Siendo los días de pago 15 (quince) o 30 (treinta) de cada mes de conformidad con lo que establece el Reglamento Interior de Trabajo. En caso de caer en fin de semana o festivo, el pago se realizará el día hábil anterior.
- II. Las comisiones serán pagadas a mes vencido en una sola exhibición en la primera quincena del mes.
- III. Cualquier concepto adicional que el trabajador acumule (festivos, prima dominical) será pagado en la quincena correspondiente a la incidencia.
- IV. Pago de finiquito. En caso de que la relación laboral concluya con el trabajador, recibirá un pago por concepto de finiquito de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, es decir, las partes proporcionales de las prestaciones que acumularon durante el periodo en que estuvo contratado.

El finiquito incluye los siguientes conceptos:

- a. Parte proporcional del Aguinaldo.
- b. Parte proporcional de Vacaciones.
- c. Parte proporcional de Prima Vacacional.
- d. Días Laborados.
- e. Cualquier otro concepto que el trabajador devengue.

CAPÍTULO IX. CONFIDENCIALIDAD

- I. El trabajador se compromete y obliga a no utilizar la información que se le proporcione o a la que tenga acceso más allá del objeto y las limitaciones específicas para las cuales le fue otorgada. Asimismo, se obliga a no divulgar, revelar, reproducir, copiar, publicar o utilizar, total o parcialmente, dicha información en beneficio propio o de terceros. Esta información incluye, de manera enunciativa más no limitativa: datos, documentos, sistemas, procedimientos, esquemas, especificaciones técnicas, secretos industriales o comerciales, métodos, medios electrónicos, videos, grabaciones, películas y cualquier otro instrumento o mecanismo al cual tenga acceso. Queda estrictamente prohibido entregar dicha información a terceros sin la autorización previa y por escrito del patrón. El trabajador queda apercibido de que, en caso de incumplimiento, deberá resarcir al patrón, sus sucursales, matriz y/o clientes, por los daños y perjuicios que resulten de la violación a cualquiera de estas obligaciones, sin perjuicio de las acciones legales que procedan conforme a la Ley.



- II. El acceso a la información será otorgado únicamente durante el tiempo en que el trabajador mantenga una relación laboral vigente con el patrón. Asimismo, se conviene expresamente que el patrón tendrá en todo momento la facultad y el derecho de restringir, limitar o retirar dicho acceso, sin necesidad de notificación.
- III. Toda la información contenida y la que es expresa o tácita, directa o indirectamente recibida en virtud del acceso que se da a la misma, se constituye como un secreto industrial propiedad única y exclusivamente del patrón, sus sucursales, matriz o de los propios clientes de éste, en los términos del artículo 163 de la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial vigente y por lo tanto estarán sujetos a lo previsto por los numerales 164, 165, 166, 167 y demás relativos y aplicables de dicho ordenamiento legal, por lo que su revelación por cualquier medio, de manera parcial o total ubicará a el trabajador en las hipótesis legales prevista por las fracciones IV, V y/o VI del artículo 402 de la multicitada Ley, generando como ya se adelantó, el derecho de la afectada de reclamar los daños y perjuicios que por ese motivo se le causen, independientemente de las implicaciones jurídicas de carácter administrativo y penal en que se compromete el violador.
- IV. En el caso que el trabajador divulgue, revele, publique o utilice indebidamente Información Confidencial propiedad del patrón, dicho acto se considerará como una violación al presente y será causal de rescisión de la relación de trabajo. Adicional, el trabajador estará obligado a devolver toda la información y documentación confidencial que le haya sido proporcionada, así como a responder por los daños y perjuicios que dicha acción cause, sin perjuicio de las sanciones penales y administrativas que correspondan conforme al artículo 403 de la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial vigente.
- V. La obligación de confidencialidad entrará en vigor a partir de la firma del contrato individual de trabajo y permanecerá vigente incluso después de la terminación del vínculo laboral entre el patrón y el trabajador, por un periodo de 5 (cinco) años contados a partir de la fecha de finalización. El colaborador reconoce y acepta que el incumplimiento de esta obligación podrá ocasionar daños y perjuicios al patrón, a sus sucursales, matriz, empresas relacionadas o de los propios clientes de éste. Asimismo, el trabajador se obliga a no participar, directa o indirectamente, en actividades que representen competencia para el patrón durante la vigencia de la relación laboral.

CAPÍTULO X. TERMINACIÓN VOLUNTARIA DE LA RELACIÓN DE TRABAJO POR PARTE DEL TRABAJADOR

El trabajador puede dar por terminada la relación de trabajo en el momento que decida, independientemente si no ha concluido el plazo marcado en su contrato.

- I. Todo trabajador que desee dar por terminada voluntariamente la relación laboral con la empresa deberá notificar por escrito a su jefe inmediato con al menos 15 (quince) días de anticipación, a fin de realizar el trámite administrativo correspondiente.
- II. Recursos Humanos se pondrá en contacto con el trabajador para coordinar la firma de los documentos necesarios que formalicen la terminación de la relación laboral, así como brindar información clara sobre el proceso de pago correspondiente.

CAPÍTULO XI. HELD STORE PICKUP

- I. Toda venta realizada bajo la modalidad Held Store Pickup deberá incluir un domicilio validado del cliente, independientemente de que el producto no se entregue de manera inmediata.
- II. El cliente deberá ser informado, desde el inicio del proceso de compra, que cuenta con un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas para recoger su producto.
- III. En caso de que el producto no sea recogido en dicho plazo, la orden deberá ser reconfigurada



como entrega a domicilio, y los tiempos de entrega estarán sujetos a la disponibilidad del producto en almacén.

- IV. Es responsabilidad tanto de los Gurús como de los Gerentes asegurarse de que el cliente comprenda esta condición desde el inicio, y de documentar correctamente el domicilio correspondiente.
- V. No deberá existir ninguna orden bajo la modalidad Held Store Pickup con más de 48 (cuarenta y ocho) horas de antigüedad. Si se sobrepasa este plazo, la orden deberá ser modificada para entrega a domicilio o cancelada.
- VI. Se exceptúan de esta disposición las órdenes generadas por la modalidad Click & Collect a través del sitio web, siempre que no hayan sido recogidas por el cliente.

CAPÍTULO XII. REPORTE Y CONTROL DE DISCREPANCIAS DE INVENTARIO

- I. Al inicio de la relación laboral, los Gerentes Distritales deberán explicar al personal cómo se deben realizar los conteos cíclicos, su importancia dentro del control de inventario, el uso correcto del procedimiento y la periodicidad con la que deben llevarse a cabo. Esta capacitación deberá reforzarse de forma mensual como parte de los controles internos.
- II. Gerentes y Gurús son responsables de cerrar la recepción completa de mercancía en un plazo máximo de 24 horas desde su ingreso.
- III. Cualquier diferencia o discrepancia detectada durante los conteos cíclicos deberá ser reportada de inmediato a las áreas correspondientes.
- IV. En caso de que el área de Auditoría detecte una discrepancia no reportada, y que el equipo hubiera podido identificar mediante los conteos cíclicos, dicha omisión será motivo de la aplicación de una medida disciplinaria por incumplimiento de procesos. Esta situación deberá ser reportada al área Legal y a Recursos Humanos en un plazo no mayor a 72 horas. Asimismo, dependiendo de la gravedad del caso y del perjuicio ocasionado, podrá considerarse como causal de rescisión de la relación laboral sin responsabilidad para el patrón.

CAPÍTULO XIII. POLÍTICA DE DESCUENTO

Esta Política se emite en conformidad con el Artículo 110, fracción I de la Ley Federal del Trabajo, con la finalidad de establecer los criterios bajo los cuales se autoriza la realización de descuentos vía nómina a los colaboradores, por concepto de pérdidas, errores u otras situaciones directamente atribuibles a su desempeño, que generen un perjuicio económico para la empresa.

Los descuentos podrán aplicarse en los siguientes casos:

- III. Pérdidas de mercancía o activos.
 - a. Pérdida, robo o extravío de productos, herramientas o equipos asignados, cuando exista negligencia comprobada por parte del colaborador.
 - b. Daños a la mercancía o productos ocasionados por golpes, dobleces, arrastres o apilamiento inadecuado, así como derrames, mal almacenamiento o cualquier otra acción que cause deterioro visible, deformaciones o pérdida de valor del producto.
 - c. Entrega incorrecta o duplicada de productos. Si la mercancía entregada por error es recuperada, deberá ser transferida al almacén de devoluciones. En caso de que el



colaborador responsable desee adquirirla, podrá hacerlo aplicando el descuento de empleado, siempre y cuando se encuentre en buen estado, abierto y sin empaque.

- d. Faltantes de producto sin justificación o derivados de una recepción incorrecta de mercancía.

En estos casos, se aplicará el descuento vigente al momento de la incidencia.

Independientemente del motivo que haya originado la situación, el colaborador deberá cubrir la diferencia entre el valor del faltante y el del sobrante, siempre que el precio del producto faltante sea mayor.

II. Errores de cobro en punto de venta

- a. Cobros incorrectos (por debajo del precio) detectados posteriormente.
- b. Aplicación indebida de descuentos, promociones o devolución de importes no autorizados.

IV. Herramientas y equipo de trabajo

- a. Pérdida por negligencia en activos como: laptops, tablets, impresoras, terminales POS, etc.
- b. Daños físicos ocasionados por descuido, tales como caídas, golpes, rayaduras, pantallas rotas o cualquier otro deterioro visible en la herramienta de trabajo, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
- c. No se realizará el descuento si el colaborador presenta denuncia formal ante la Fiscalía competente en casos de robo con violencia.
- d. El monto total por descontar se validará con base al costo de reparación, en caso de haber sido pérdida por descuido y no haber presentado la denuncia ante la Fiscalía, será descontado el monto total del valor del equipo que le costó a la empresa inicialmente.

Criterios para la Aplicación del Descuento

- I. Los Gerentes Distritales y/o el área de Auditoría deberán notificar a las áreas de Recursos Humanos y Legal cualquier incidencia relacionada con descuentos, dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días naturales, utilizando el formato de solicitud de medidas disciplinarias. Esta notificación permitirá iniciar una investigación interna, en caso de ser necesario, antes de aplicar cualquier deducción. Si la notificación se realiza fuera del plazo establecido, no podrá efectuarse ningún descuento.
- II. Para que un descuento sea procedente, deberá contar con pruebas suficientes que acrediten
- III. Todo descuento será previamente notificado por escrito al colaborador, especificando el motivo, monto y periodo correspondiente. Además, el colaborador deberá firmar de conformidad el aviso de ajuste salarial y/o la carta de aceptación del descuento.
- IV. Los descuentos serán aplicados vía nómina, conforme a lo establecido en el Artículo 110, fracción I de la Ley Federal del Trabajo, sin exceder el 30% del salario del trabajador y, en su caso, podrán realizarse en parcialidades.
- V. Cuando se presenten pérdidas de mercancía y/o activos, el descuento aplicable al colaborador será determinado conforme al costo de venta del artículo o activo correspondiente.



CAPÍTULO XIV. PROHIBICIONES Y CONDUCTAS INTOLERABLES

Con el fin de preservar un ambiente laboral sano, seguro y profesional, así como proteger los intereses de la empresa, queda estrictamente prohibido para todos los colaboradores incurrir en cualquiera de las siguientes conductas. La realización de uno o más de estos actos podrá derivar en sanciones disciplinarias, incluyendo la rescisión del contrato laboral sin responsabilidad para la empresa, conforme a lo establecido en la legislación laboral vigente, así como en las acciones legales que correspondan.

- I. Todas las conductas enlistadas en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.
- II. Robar, sustraer, apropiarse o permitir la pérdida de mercancía, dinero, activos, bienes o cualquier artículo y/o producto ubicado dentro del centro de trabajo, y que sea propiedad de la empresa, de otro colaborador, proveedor o cliente.
- III. Alterar, modificar o falsear información relevante en documentos, reportes, inventarios, resultados, métricas o registros, con el propósito de ocultar errores o de obtener un beneficio personal o para terceros.
- IV. Utilizar indebidamente descuentos, promociones o beneficios otorgados a empleados, ya sea en beneficio propio o de terceros.
- V. Compartir, entregar o permitir el uso de llaves, contraseñas, controles o accesos a personas no autorizadas.
- VI. Permitir el ingreso a las instalaciones a excolaboradores, familiares o personas ajenas sin la autorización correspondiente.
- VII. Divulgar, comentar, compartir o reenviar información confidencial de la empresa o información sensible relacionada con otros colaboradores.
- VIII. Agredir verbal o físicamente a compañeros, superiores, clientes o proveedores, ya sea dentro o fuera del horario laboral.
- IX. Fomentar rumores, burlas, acoso, hostigamiento o cualquier forma de discriminación dentro del centro de trabajo.
- X. Dormir durante la jornada laboral o realizar actividades personales que interfieran con el cumplimiento de sus funciones.
- XI. Mantener conductas románticas, afectivas o de preferencia hacia compañeros(as) o personas externas, durante el horario laboral o dentro del centro de trabajo.
- XII. Usar el teléfono celular, redes sociales o servicios de mensajería durante el horario laboral sin autorización expresa de su superior.
- XIII. Desatender o incumplir normas de seguridad, limpieza y orden establecidas por la empresa para el funcionamiento adecuado de la tienda.
- XIV. Realizar cualquier acción que afecte negativamente la imagen, reputación o integridad de la empresa, tanto dentro como fuera del centro de trabajo.
- XV. Hacer uso indebido del programa de referidos, actuando con dolo y con intención de obtener un lucro personal. Cualquier transacción sospechosa podrá ser auditada.
- XVI. Participar en la reventa de productos de la empresa, ya sea directamente o a través de terceros.



(Zèbrands)

- XVII. Recibir físicamente productos en tienda para cambios o garantías.
- XVIII. Intervenir en la atención de clientes asignados a otro colaborador, así como apropiarse de cotizaciones generadas por compañeros del mismo equipo, tienda o canal.
- XIX. Omitir el registro o documentación de casos de postventa, así como alterar, falsear o manipular evidencias del estado del producto.
- XX. Realizar publicaciones, comentarios o compartir imágenes en redes sociales que involucren directa o indirectamente a la marca, productos o procesos internos de Luuna y Mappa, sin la autorización por escrito del área de Comunicación o Dirección. Esto incluye foros, grupos, TikTok, Instagram, Facebook y WhatsApp.
- XXI. Presentarse a trabajar en estado de ebriedad o bajo influencia de cualquier sustancia que altere los sentidos.
- XXII. Fumar dentro de la tienda y/o en lugares donde está prohibido por razones de seguridad.
- XXIII. Resistirse a cumplir órdenes y tareas dispuestas, en relación a su trabajo y funciones.
- XXIV. Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo y/o suspender sus labores para atender asuntos personales o ajenos a la empresa.
- XXV. El uso de celular dentro de la tienda deberá ser para uso específico de la atención de clientes y en caso extraordinario personal con previa autorización de su jefe inmediato.
- XXVI. Portar armas dentro del centro de trabajo.
- XXVII. Falsificar justificantes médicos y/o cualquier tipo de documentos.
- XXVIII. Incumplimiento del Código de Ética y Reglamento Interior de Trabajo.
- XXIX. Quebrantamiento del Manual de Políticas y Procedimientos de Retail.
- XXX. Realizar ventas en las que el colaborador genere beneficios personales indirectos a través de promociones, cupones, programas de referidos o cualquier otra modalidad que no haya sido autorizada explícitamente por el área de Retail, Legal o Recursos Humanos.
- XXXI. Además de las previstas en Reglamento Interior de Trabajo de KSMV Capital, S.A.P.I. de C.V.

Se firma de enterado en _____, a _____ de _____ de 20__.

Nombre completo, firma y huella digital