

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CONTRATO QUE CELEBRA “**PAGAPHONE SMARTPAY S.A. DE C.V EN LOS SUCESIVO “PAGAPHONE” Y “EL CLIENTE”**”:

Los siguientes términos y condiciones constituyen un contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico (el “Contrato”) que se celebra entre PAGAPHONE SmartPay S.A. de C.V. (“PAGAPHONE”) y el usuario que descarga y usa la aplicación y tarjeta PAGAPHONE (en lo sucesivo el “CLIENTE” O “USUARIO”) y en conjunto son las “Partes”. El presente Contrato se considerará válidamente celebrado mediante la aceptación que se haga del mismo por el cliente a través del registro que realice en la aplicación PagaPhone o por cualquier otro medio, lo cual constituye una aceptación voluntaria, libre, válida y exigible y por lo que a partir de ese momento comenzará a estar en vigor el Contrato entre ambas Partes.

DECLARACIONES

1. “PAGAPHONE” declara ser una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
2. “PAGAPHONE”, tiene como domicilio el ubicado en Calle Oaxaca numero 32, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06700.
3. “PAGAPHONE cuenta con registro federal de contribuyentes PSM1803077D9 y licencia para operar bajo la marca comercial y aplicación (app): “PAGAPHONE”.
4. “PAGAPHONE” declara que ha desarrollado un sistema electrónico basado en una aplicación y una tarjeta que consiste en la emisión, administración, distribución y

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

redención de fondos de pago electrónico a sus CLIENTES receptores de remesas consistente en un medio de disposición de recursos con el fin de que los clientes realicen la disposición del monto de la remesa que le es enviada o en su caso la rendición de este monto en establecimientos en los cuales acepten las tarjetas con sello Carnet dentro del territorio nacional.

5. “PAGAPHONE” declara que con el sistema PAGAPHONE el Cliente puede disponer de su remesa en cualquier cajero automático o puede ser utilizado para consumo en cualquier establecimiento que reciba tarjetas Carnet, contra la entrega de esta, para que el CLIENTE pueda llevar a cabo la adquisición bienes o servicios, presentando la tarjeta PAGAPHONE.
6. Los servicios de remesas a los que se refieren los puntos 4 y 5 de las presentes declaraciones, serán provistos por Cloud Transfer Services, S.A. de C.V., Transmisor de Dinero autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con número de registro 21964.
7. “EL CLIENTE” declara encontrarse en pleno uso de sus facultades y contar con la capacidad legal para suscribir el presente contrato a través de su aceptación, ser mayor de edad, tener como datos de identidad los que proporciona al registrarse en la aplicación (app) “PAGAPHONE” los cuales son verídicos y vigentes.
8. El cliente manifiesta y declara bajo protesta de decir verdad que actúa por cuenta propia, desde que realiza la descarga de la app PAGAPHONE en las tiendas GoglePlay y App Store durante en el registro, en el envío de información, en la realización de las compras dentro del wallet PagaPhone y con la tarjeta Pagaphone, en la recepción de la remesa proveniente del extranjero, en el retiro de efectivo en la tarjeta, en la aceptación

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

de los presentes Términos y Condiciones y durante todo el tiempo en el que haga uso de la aplicación PagaPhone

9. Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los Clientes que sean utilizados en las Operaciones que celebren con las ITF o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por las ITF o por algún Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren.
10. El cliente declara su autorización para que PAGAPHONE use y guarde la foto de su INE/IFE, Selfie y datos de identificación mínimo por 10 años para garantizar la debida identificación de “el cliente” y la conservación de expedientes
11. El cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad que actúa por cuenta propia para suscribir y aceptar el presente contrato (términos y condiciones).
12. Es voluntad del cliente celebrar el presente contrato (términos y condiciones), estando esta voluntad libre de error, dolo, violencia y/o mala fe.
13. Las partes declaran que es su voluntad celebrar el presente contrato (términos y condiciones) reconociéndose mutuamente su capacidad legal y que no existen vicios del consentimiento ni en sus respectivas voluntades.
14. El presente contrato se encuentra regulado conforme lo establece la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, en adelante (“Ley Fintech”) y su regulación secundaria aplicable incluyendo la CIRCULAR 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico y Disposiciones de carácter general, por lo que

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

PAGAPHONE abrirá una cuenta de Fondo de Pago Electrónico en moneda nacional a nombre del CLIENTE al amparo del presente contrato.

CLÁUSULAS

PRIMERA. -OBJETO. LAS PARTES convienen que PAGAPHONE para llevar a cabo la emisión de fondos de pago electrónico y depósito mercantil, pondrá a disposición del CLIENTE la aplicación y tarjeta PAGAPHONE para que a través de estas el CLIENTE pueda recepcionar el monto de la remesa que se haya emitido a su nombre y que le sea enviada del extranjero el cual será emitido como fondos de pago electrónico, asimismo con estos fondos el CLIENTE pueda llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios en moneda nacional en todo el territorio nacional con cargo a los fondos de pago electrónico que se hayan emitido a su nombre mediante la presentación de las tarjetas electrónicas, para que se efectúe la transacción electrónica o registro, por el importe de la compra-venta realizada o bien disponga de estos fondos en cualquier cajero automático con la tarjeta PAGAPHONE, con las restricciones correspondientes de acuerdo a los montos establecidos en la regulación aplicable a Instituciones de Tecnología Financiera,

EL CLIENTE” conviene con “PAGAPHONE” utilizar en su dispositivo celular móvil la aplicación “PAGAPHONE” como medio de pago electrónico de la remesa proveniente del extranjero enviada a su nombre, para lo cual autoriza y solicita a PagaPhone para que realice el depósito mercantil correspondiente por monto total total equivalente al de la remesa que le es enviada en su wallet PagaPhone. El cliente conviene con PagaPhone en utilizar la tarjeta PagaPhone como medio para disponer de efectivo en moneda nacional correspondiente al monto con en que cuente en su wallet PagaPhone, en cualquier cajero automático en territorio nacional mexicano.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

El CLIENTE CONVIENE CON PAGAPHONE utilizar la tarjeta PAGAPHONE emitida por PREVIVALE-CARNET o cualquier otro emisor de tarjetas con las cuales PAGAPHONE pueda tener algún convenio o contrato para retirar y disponer de efectivo en moneda nacional en cualquier cajero a nivel nacional, siempre y cuando el CLIENTE tenga saldo a disponer en su Mobile Wallet PAGAPHONE.

El Cliente conviene con PAGAPHONE que el uso de la tarjeta PAGAPHONE, es totalmente responsabilidad del CLIENTE.

SEGUNDA.- PAGAPHONE abrirá y llevará una o más cuentas de fondos de pago electrónico en nombre del CLIENTE, de que este último pueda realizar disposición de tales fondos de pagos electrónicos en cualquier cajero automático y además pueda realizar transacciones (compras, pagos) con la tarjeta PAGAPHONE o dentro de los servicios que ofrece PAGAPHONE dentro del wallet, en este sentido PAGAPHONE queda obligado a realizar y mantener actualizados los registros de los abonos y disposiciones, de acuerdo con las transacciones correspondientes. Los fondos de pago electrónico se emitirán y reflejarán de forma inmediata en las cuentas del CLIENTE contra la recepción de la cantidad de dinero e instrucción correspondiente por parte de un Transmisor de Dinero autorizado por las Instituciones Mexicanas y con quien PAGAPHONE tenga acuerdo comercial para que ponga a disposición del cliente la remesa en fondos de pago electrónico dentro del wallet PAGAPHONE.

TERCERA. EL CLIENTE asume la entera responsabilidad del origen y la utilización de los recursos, toda vez que el alcance sobre el uso de sus fondos de pago electrónico es exclusiva incumbencia del Cliente. PAGAPHONE llevará a cabo un registro de montos por transferencias que el CLIENTE haga el cual se verá reflejado en la cuenta de fondo de pago electrónico del CLIENTE.

PAGAPHONE establece como fuentes de fondeo la remesa que este a su nombre proveniente del extranjero y que sea ingresa a México por medio de un Transmisor de Dinero autorizado

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

por las Instituciones mexicanas y con las que PAGAPHONE tenga relación comercial, esto a través de transferencia bancaria, por lo que no habrá recepción de efectivo por parte de PAGAPHONE para el fondeo de cuentas de fondo de pago electrónico por parte del CLIENTE.

PAGAPHONE no será responsable en aquellos casos en que los establecimientos se rehúsen a admitir las tarjetas electrónicas de o en su caso en que los cajeros no puedan leer la tarjeta por causas de desperfecto o suspensión del servicio en los equipos automatizados de éstos, o por presentarse una tarjeta electrónica con mutilación, alteración, anomalía o deterioro alguno que impida su aceptación, así como por la existencia de motivos por los cuales las transacciones no puedan ser realizadas.

En términos de las disposiciones fiscales aplicables el CLIENTE será responsable de llevar un control eficiente y adecuado de las tarjetas electrónicas.

CUARTA. Respecto a los montos correspondientes a los fondos de pago electrónico referidos a cantidades de dinero, registrados en la cuenta del Cliente que PAGAPHONE haya otorgado, y que en el transcurso de 03 (tres) años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados por PAGAPHONE en una cuenta global que llevará este último para estos efectos. PAGAPHONE deberá dar aviso por escrito electrónicamente a EL CLIENTE de esta situación con noventa (90) días de anticipación a la fecha en que se cumplan los 03 (tres) años contados a partir de que fondos de pago electrónico se depositen en la cuenta global y haya transcurrido dicho periodo de inactividad.

Cuando el CLIENTE realice una operación dentro de los 03 (tres) años posteriores a la transferencia del saldo a la cuenta global, PAGAPHONE deberá retirar de la cuenta de fondos de pago electrónico el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo en los términos que se pacten para tales efectos.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 03 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) Unidades de Medida y Actualización (UMA's) prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de siete años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

PAGAPHONE en cumplimiento con sus obligaciones deberá enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de quince días contados a partir del 31 de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este artículo. PAGAPHONE está obligada a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento de lo anterior dentro de los dos primeros meses de cada año.

QUINTA. - Paso 1. el CLIENTE debe descargar en su teléfono inteligente la aplicación (app) "PAGAPHONE" la cual puede descargarse en la tienda de GOOGLE "PLAY STORE" o de la tienda de APPLE "APP STORE", y completar el proceso de registro que consiste en ingresar la siguiente información:

1. NOMBRE(S) COMPLETO
2. APELLIDO PATERNO
3. APELLIDO MATERNO
4. TELÉFONO CELULAR DE "EL CLIENTE" SMARTPHONE EN EL CUAL SE DESCARGO LA APLICACIÓN (APP)

Se define al usuario con su numero celular, se crea internamente un numero de "El CLIENTE" y se le comunica al "El CLIENTE" su número de "El CLIENTE".

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

- “EL CLIENTE” define su contraseña
- “EL CLIENTE” acepta términos y condiciones

A continuación, le llega por SMS un código de registro de 8 dígitos el cual tiene que ingresar en la app, esto con la finalidad de verificar que en el teléfono que se descargó el App es precisamente donde llegó el SMS, para que el IMEI se empate con la app PAGAPHONE

Paso 2 completar información solicitada a continuación:

1. CÓDIGO POSTAL
2. COLONIA
3. CIUDAD
4. ESTADO
5. PAÍS
6. CALLE
7. COLONIA
8. NUMERO EXTERIOR
9. EN SU CASO NUMERO INTERIOR
10. “EL CLIENTE” COMPARTE LA UBICACIÓN DE SU DOMICILIO CON “PAGAPHONE” VÍA GPS

EL APP ARROJA UNA PANTALLA EN DONDE APARECEN LOS DATOS CAPTURADOS CON ANTERIORIDAD.

Paso 3. Antes de que “EL CLIENTE” reciba su tarjeta platino “PAGAPHONE” se deben ingresar los siguientes datos:

1. OCUPACIÓN

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

2. GENERO
3. FECHA DE NACIMIENTO INE/IFE ÚNICA ID ACEPTADA
4. FECHA DE EXPIRACIÓN DE INE/IFE
5. CURP
6. CORREO ELECTRÓNICO

Nota: País de emisión de documento de identidad y nacionalidad no se preguntan debido a que solo se aceptan INE/IFE y solo los nacionales mexicanos pueden tener INE/IFE.

Paso 4. El paso final de la debida identificación de “EL CLIENTE” es comprobar que la identificación presentada por “El CLIENTE” a la cual se le toma fotografía tanto del anverso como del reverso (FRENTE Y PARTE TRASERA DE LA IDENTIFICACIÓN) coincida con la selfie que se toma para la validación e identificación del Cliente.

Este paso critico lo realiza “PAGAPHONE” a través de la toma de foto de la INE/IFE y de toma de “selfie” con parpadeo (“selfie” se refiere a un video de su rostro tomada en ese momento por el mismo CLIENTE).

La validación y el cotejo de ID con “EL CLIENTE” se realiza a través de reconocimiento facial de tecnología con mas precisión que el ojo humano.

El cliente es consciente que para para la descarga y registro de la aplicación y el registro en ella en necesario que “EL CLIENTE” cuenta con datos de navegación necesarios en su celular o con conexión wifi para realice el proceso de manera adecuada, EL CLIENTE esta de acuerdo en asumir el costo por los datos de navegación o el costo por conexión a wifi que requiera para la descarga y registro de la aplicación y esta de acuerdo en que PAGAPHONE no es responsable por el costo del mismo.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

SEXTA. - “EL CLIENTE”, autoriza a “PAGAPHONE” para que directamente o a través de terceros realice consultas que sean necesarias para validar su identidad.

SÉPTIMA. - “EL CLIENTE” debe concluir satisfactoriamente el proceso de registro para poder acceder al servicio y verificar que el sistema operativo de su teléfono inteligente sea compatible con los requerimientos de la aplicación “app”.

OCTAVA. -” EL CLIENTE AUTORIZA A PAGAPHONE” para que en cualquier momento pueda tomar la ubicación del cliente para los siguientes fines;

- Por cuestiones de identificación del cliente tanto remitente como beneficiario
- Para el envío de la tarjeta física platino “PAGAPHONE”.
- Para fines estadísticos.

NOVENA. - El uso por parte de “EL CLIENTE” del servicio a través de la aplicación (app) PAGAPHONE en su dispositivo móvil es responsabilidad de “EL CLIENTE”, por lo que “PAGAPHONE” no responderá de los cargos monetarios que el proveedor de telefonía celular y paquetes de red de datos le cobre por los servicios prestados a el “EL CLIENTE”, tales como comisión por uso de mensajes vía SMS, servicios de transferencia de datos (internet) Y/O cualquier otro cargo que su proveedor de servicio telefónico y de paquete de red de datos pueda cobrarle.

DÉCIMA. - El CLIENTE tiene el derecho a consultar en cualquier momento el historial transaccional de su cuenta de PAGAPHONE, el cual reflejará cualquier operación realizada, e informará sobre el estado que guardan las operaciones realizadas

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

DÉCIMA PRIMERA.- “EL CLIENTE” no puede vender o transferir su cuenta a terceros y reconoce que los códigos de acceso, NIP, códigos de compra y contraseñas que le sean entregados por parte de “PAGAPHONE”, son de uso exclusivo de “EL CLIENTE”, y que no podrá conceder uso, aprovechamiento, disfrute o posesión de los mismos a terceros, por lo anterior, cualquier autorización que “EL CLIENTE” conceda a terceros para uso de su cuenta personal “PAGAPHONE”, serán considerados como si “EL CLIENTE” los hubiera realizado.

Una vez registrado y completado el proceso de “DEBIDA IDENTIFICACIÓN” (KYC POR SUS SIGLAS EN INGLES) “EL CLIENTE” podrá hacer uso de todos los servicios proporcionados por “PAGAPHONE”.

Los fondos recibidos en la aplicación (app) “PAGAPHONE” (MOBILE WALLET) estarán disponibles inmediatamente después de recibir la notificación de depósito por parte de la aplicación (app) “PAGAPHONE” siempre y cuando se haya completado el registro de usuario (“EL CLIENTE”) el cual incluye el proceso de debida identificación.

Mediante la aceptación de estos términos y condiciones, el cliente conviene con PAGAPHONE la aceptación de que PAGAPHONE puede compartir cualquier tipo de datos proporcionados por el cliente con terceras personas o empresas, con las que PAGAPHONE tenga un acuerdo previo, establecido, o futuro.

DÉCIMA SEGUNDA.- “PAGAPHONE” PROPORCIONA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN (APP) LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

1. DISPOSICIÓN Y RETIRO DE EFECTIVO

“PAGAPHONE” Permite a “EL CLIENTE” disponer de dinero en efectivo en la red de cajeros automáticos afiliados a “PAGAPHONE” todos los cajeros a nivel nacional.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

El importe máximo en pesos mexicanos que puede retirar “EL CLIENTE” por día y operación esta sujeto al monto máximo que las instituciones financieras dueñas u operadoras de los cajeros automáticos establezcan.

“EL CLIENTE” para acceder a esta modalidad de disposición en efectivo simplemente tendrá que acudir a un cajero automático afiliado a “PAGAPHONE” con su tarjeta física PLATINO “PAGAPHONE” Y SU NIP y realizar el retiro deseado siguiendo las instrucciones del cajero automático.

En el momento de realizar retiros de efectivo en la red de cajeros afiliados “PAGAPHONE” a nivel nacional el costo por el uso de cajero depende de la tarifa que cobre cada institución financiera dueña u operadora del cajero en el que se realice la disposición de efectivo PAGAPHONE no se hace responsable por los montos que cobre cada cajero como comisión por uso del cajero así como por alguna comisión extra que cobre la institución financiera por el uso de su cajero automático.

1. COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La aplicación (app) “PAGAPHONE” así como la tarjeta PagaPhone permiten a “EL CLIENTE” comprar productos y servicios en todos los establecimientos comerciales que acepten tarjeta de crédito o debito a nivel nacional.

1. COMPRA DE TIEMPO AIRE ELECTRÓNICO (TAE) CELULAR

Mediante la aplicación (app) “PAGAPHONE” “EL CLIENTE” puede recargar saldo a números telefónicos de compañías de telefonía móvil de prepago en México de conformidad con las condiciones establecidas por su operador de telefonía

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

1. PAGO DE SERVICIOS

“EL CLIENTE” podrá realizar el pago de servicios que prestan empresas privadas y paraestatales de la administración local o públicas federales a través de la aplicación (app) “PAGAPHONE”

1. REENVÍO DE SALDO A OTRA BILLETERA (WALLET) “PAGAPHONE”

“PAGAPHONE” es una forma rápida y segura de enviar o recibir dinero a cualquier persona en México que tenga su propia aplicación (app) “PAGAPHONE”

“EL CLIENTE” puede enviar a otros “Clientes activos de “PAGAPHONE” en México, quienes recibirán los recursos de manera inmediata; no se pueden realizar envíos a clientes suspendidos o bloqueados; en caso de realizar un envío a una persona no registrada en “PAGAPHONE”, la transferencia se completará cuando dicha persona se registre en la aplicación (app) PAGAPHONE.

Se puede cancelar el envío realizado a una persona no registrada o activa en “PAGAPHONE” hasta antes del momento en que se registre y active en la aplicación (app) PAGAPHONE. Si “EL CLIENTE” beneficiario del envío no se registra en “PAGAPHONE” dentro de los 7 días posteriores en que le realizaron su transferencia, “PAGAPHONE” cancelará la transferencia y devolverá los fondos a su titular original.

El número de pagos y cantidades que pueden enviarse están sujetos a los límites establecidos por “PAGAPHONE” y se basan en parte en su historial de uso de “PAGAPHONE” y la información que nos ha proporcionado “EL CLIENTE”.

Todo pago, disposición de recursos y/o de saldo a través de la aplicación (app) podrá realizarlo solo en territorio mexicano y en moneda nacional.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

El costo por el envío y reenvío de dinero de Wallet PAGAPHONE a Wallet PAGAPHONE es del 1% del monto total enviado.

El costo por el envío o reenvío que cobra PAGAPHONE Puede cambiar por lo cual el cliente acepta que PAGAPHONE SmartPay S.A de C.V. puede cambiar el costo por el envío o reenvío previo aviso al cliente mediante SMS, llamada, Push notificación, o correo electrónico.

DECIMA TERCERA. - PAGAPHONE podrá negarse a registrar una cuenta, suspenderla o cancelarla por mandato de autoridad administrativa o judicial competente, lo cual se notificará mediante mensaje de texto SMS o a través de la app a “EL CLIENTE”. DICE “SOLO”. PAGAPHONE puedenegar el registro de algún prospecto de cliente si este se encuentra en alguna de las listas restringidas emitidas por autoridades gubernamentales tanto nacionales como internacionales, en las que aparecen personas vinculadas al terrorismo, fraude, lavado de activos, y cualquier delito que se encuentre tipificado a nivel nacional e internacional. Asimismo PAGAPHONE puede negar el registro de algún prospecto de cliente si este proporciona una identificación no válida o que esta no corresponda al nombre de registro y/o a la fotografía selfie; o en caso en el que se niege a proporcionar sus datos correctos y completos o si los proporciona erróneamente de forma evidente.

DECIMA CUARTA. - “EL CLIENTE” podrá cancelar o suspender su cuenta para el uso de la aplicación (app) en cualquier momento, para lo cual deberá contactar con “PAGAPHONE” al área de atención al “EL CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE, exponiendo los motivos de dicha cancelación o suspensión. “EL CLIENTE” “acepta que al cancelar o suspender voluntariamente su cuenta en la aplicación (app) “PAGAPHONE” cancelara todas las transacciones pendientes de procesar, previo a la cancelación de su cuenta “PAGAPHONE” le indicara al “EL CLIENTE” que debe de retirar la totalidad de su saldo.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

EL CLIENTE no podrá cancelar o suspender su cuenta en la aplicación (app) “PAGAPHONE” en el supuesto de que la autoridad administrativa o judicial, así lo haya ordenado a “PAGAPHONE”. En el supuesto de que “EL CLIENTE” pretenda cerrar su cuenta mientras subsista la orden por parte de la autoridad, “PAGAPHONE” podrá congelar su saldo hasta en tanto se reciba una orden por parte de la autoridad de liberar sus fondos o poder proceder a la cancelación de su cuenta.

PAGAPHONE se reserva el derecho de cancelar la cuenta inactiva de “CLIENTES” que se encuentre en dicho status por 3 años o mas los cuales no hayan tenido movimientos por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, notificando vía escrita, mensaje de texto SMS, correo electrónico o a través de la aplicación (app) PAGAPHONE la cancelación y cierre de cuenta por inactividad lo anterior con al menos noventa días de anticipación.

En caso de existir saldo a favor del “CLIENTE”, los fondos serán abonados a una cuenta bancaria exclusivamente para los fondos de cuentas de clientes de “PAGAPHONE” que no tengan actividad por mas de 3 años

“EL CLIENTE” podrá comunicarse al área de atención al “El CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE, para que le sea devuelto el saldo a favor. El monto para devolver no causara accesorios financieros, como intereses o rendimientos ya que “PAGAPHONE” solo administra sus recursos y serán entregados solamente a “El CLIENTE” o a quien legalmente represente sus derechos.

4.- “EL CLIENTE” puede solicitar la suspensión temporal y reactivación de su cuenta en el caso de haber tramitado la suspensión mas no cancelación de la misma. Para tal efecto deberá comunicarse al área de atención al “El CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE. “PAGAPHONE” le realizara preguntas de seguridad las cuales “EL CLIENTE” deberá contestar satisfactoriamente y “PAGAPHONE” le

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

enviara mediante correo electrónico o mensaje SMS a su teléfono móvil la confirmación de reactivación de su cuenta.

DÉCIMA QUINTA- “PAGAPHONE” no garantiza acceso continuo, interrumpido o seguro a nuestro servicio a través de la aplicación (app) ni a ninguna parte de la misma, ya que su funcionamiento puede verse afectado por factores fuera de nuestro control, tales como retrasos en los sistemas internos de las instituciones financieras y/o establecimientos comerciales afiliados, la velocidad de su red local de datos (internet), fallas, suspensiones o cancelaciones de la empresa de telefonía móvil de “EL CLIENTE”, entre otros. “PAGAPHONE” realizara en todo momento los esfuerzos para asegurar que las transacciones se procesen de forma oportuna e inmediata; sin embargo, no otorga garantía respecto al tiempo necesario para concluir el procesamiento de estas.

DÉCIMA SEXTA.- Las partes dan por aceptadas las manifestaciones y obligaciones establecidas en la presente cláusula: Origen Lícito de los recursos: El CLIENTE manifiesta que los recursos que los recursos que mantenga en su wallet PAGAPHONE tienen una procedencia lícita desde su origen, que toda su actividad se realiza dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables y que no tiene relación alguna directa o indirecta con personas o instituciones que celebren o hayan celebrado operaciones con recursos de procedencia ilícita; durante todo el tiempo que el CONTRATO se encuentre en vigor el CLIENTE no podrá realizar ni celebrar operaciones que se consideren ilegales, invertir u obtener recursos directa o indirectamente de actividades consideradas ilícitas, ni celebrar operaciones, aceptar financiamiento de cualquier naturaleza, obtener recursos o allegarse de bienes provenientes de personas nacionales o extranjeras identificadas como delincuentes o criminales, el incumplimiento a esta obligación traerá como consecuencia la terminación del CONTRATO, sin necesidad de resolución judicial y sin perjuicio de las acciones legales que tenga PAGAPHONE para reclamar los daños y perjuicios que se le hubieren causado. PAGAPHONE podrá requerir al Cliente que le proporcione, por escrito o a través de correo electrónico, previo a la celebración de alguna operación, la información y documentación prevista en los

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

ordenamientos relacionados con la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, siendo obligación del CLIENTE proporcionar la información y documentación que le sea solicitada por escrito a más tardar dentro de los siguientes 5 (CINCO) días hábiles.

DÉCIMA SÉPTIMA. - El CLIENTE se obliga a proporcionar información actual y verídica y a notificar a PAGAPHONE de cualquier cambio relacionado con la información y documentación que haya proporcionado. No se considera que el CLIENTE se rehúsa a proporcionar información y documentación cuando no cuente con la misma o dicha información no esté a su disposición, caso en el cual deberá manifestarlo expresamente y por escrito bajo protesta de decir verdad, previo a la celebración de cualquier operación que lleve a cabo

PAGAPHONE por razones de su naturaleza jurídica y ser una Institución de Fondos de Pago Electrónico, deberá validar los datos y verificar la autenticidad de los documentos obtenidos de manera digital por parte de EL CLIENTE. Así mismo EL CLIENTE tiene conocimiento y acepta al celebrar el presente contrato que, el Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de EL CLIENTE que sean utilizados en las operaciones que celebre con PAGAPHONE ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por ambas partes frente a la otra, en virtud de la operación que se celebra.

La información y documentación que sea proporcionada por el CLIENTE a PAGAPHONE será considerada como confidencial y, en consecuencia, PAGAPHONE tratará la información como corresponde y deberá observar las obligaciones de confidencialidad y manejo de información en los términos que establecen la normatividad en materia de prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita y la normatividad en materia de protección de datos personales en posesión de particulares.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

A través de correo electrónico y por el chat dentro de la aplicación PagaPhone y luego de un año de registro del cliente en la app o pasado un año de la última actualización de la información del cliente PAGAPHONE preguntará al cliente si la información que proporciono esta actualizada y de ser el caso en que no sea así requerirá la actualización de la misma.

DÉCIMA OCTAVA.- Para “PAGAPHONE” la privacidad de “EL CLIENTE” es muy importante, por tal motivo la información y datos que proporcione con motivo del servicio, únicamente podrán ser compartidos, difundidos, promocionados y comercializados con terceros con los que “PAGAPHONE” tenga relación comercial pudiendo incluir instituciones financieras y/o gubernamentales o con cualquier empresa o institución con las que “PAGAPHONE” así lo requiera y considere necesario por así convenir a sus interés y la continuidad del servicio que ofrece “PAGAPHONE” y que requiera “EL CLIENTE” en términos del aviso de privacidad que puede ser consultado en la pagina “PAGAPHONE” tomara las medidas que se encuentren a su alcance para garantizar que su información este segura y protegida del acceso no autorizado a terceros, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones el cliente manifiesta que ha leído y aceptado el aviso de privacidad de la información.

DÉCIMA NOVENA. - PAGAPHONE será el único responsable de implementar las medidas de seguridad que garanticen el uso seguro de la tarjeta PAGAPHONE; en consecuencia, PAGAPHONE será el único responsable ante EL CLIENTE de fraudes que sufran las tarjetas electrónicas, quedando obligado a restituir los fondos que, en su caso, hubieran sido objeto de fraude. Por su parte EL CLIENTE tendrá la opción de utilizar como medida de seguridad la aplicación (app) para teléfonos inteligentes, en la cual el usuario podrá efectuar el bloqueo de la tarjeta electrónica cuando no sean utilizados.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

VIGÉSIMA.- “EL CLIENTE” deberá notificar a “PAGAPHONE” al área de atención a “EL CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE el extravió, robo o divulgación no autorizada de cualquier numero, contraseña o NIP que pueda ser utilizado para acceder a su cuenta, incluyendo perdida o robo de su teléfono móvil o si considera que su cuenta fue comprometida, alterada, modificada, que existe sustracción de identidad o alguien ha transferido o puede transferir el saldo de la misma sin su autorización dicha notificación la puede realizar el cliente en cualquier día natural

Para cualquiera de los eventos anteriores se tomarán en cuenta los siguientes supuestos:

1.- Como medida de seguridad en caso de que “EL CLIENTE” haya realizado la notificación dentro de las 48 horas siguientes al evento, “PAGAPHONE” suspenderá su cuenta, con la finalidad de evitar posibles fraudes. En caso de que “EL CLIENTE” haya notificado oportunamente a “PAGAPHONE” dentro del plazo señalado en el presente párrafo y no se hubiera realizado la suspensión de la cuenta, y haya sido utilizada por un tercero, “PAGAPHONE” responderá por la cantidad de hasta \$100.00 (cien pesos 00/100 M. N.).

2.- “PAGAPHONE” suspenderá toda operación que se realice en la cuenta de “EL CLIENTE” a través de la aplicación (app), posterior a la notificación y la quedará suspendida para posteriormente el usuario restablezca su contraseña previa validación de datos de autenticación.

3.- Si “EL CLIENTE” denuncia usos no autorizados de su cuenta “PAGAPHONE”, al recibir la denuncia se le proporcionará un numero de folio, hora y fecha, que le servirá para darle seguimiento.

“PAGAPHONE” determinara el origen o consecuencia del hecho para dictaminar si ocurrió un error en su cuenta o un mal uso de la misma; lo anterior se le notificará en un lapso no mayor a 6 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la fecha en que denunció el hecho.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

4.- Cargos realizados a Cuentas de Fondos de Pago Electrónico con aviso de robo o extravió de Tarjetas u objeción de cargos.

PAGAPHONE será responsable de abonar, a la cuenta del cliente más tardar al décimo día hábil siguiente contado a partir del día en que se haya presentado el aviso correspondiente, el monto equivalente a los cargos reclamados posteriores al aviso de robo o extravió siempre y cuando el dictamen resultado del proceso de aclaración generado por la cámara de compensación que corresponda, determine un fallo favorable para el cliente.

El cliente acepta que PAGAPHONE no se hace responsable de los cargos derivados de compras o disposiciones a su cuenta PAGAPHONE que se efectúen con motivo de la utilización de la tarjeta Platino PAGAPHONE previos a la presentación del aviso por robo o extravió de la tarjeta, celular, NIP.

5.- Si la investigación requiere mayor tiempo para su aclaración, se podrán tener hasta 20 días para dictaminarla.

VIGÉSIMA PRIMERA. - EL CLIENTE” acepta recibir en su teléfono a través de la APLICACIÓN (app) o vía mensaje de texto comunicados, push notificación, notificaciones, promociones y cualquier información que “PAGAPHONE” considere necesario hacer de su conocimiento para el uso, disfrute y beneficio del servicio “PAGAPHONE”.

EL CLIENTE” mantendrá su información de contacto actualizada para que “PAGAPHONE” pueda comunicarle toda notificación a través del numero telefónico móvil que registro, entendiéndose correctamente recibidas por parte del “CLIENTE”. En caso de que la notificación no haya sido recibida por ser incorrecto el numero de teléfono móvil registrado, se encuentra fuera de servicio, haya sido restringido, suspendido, bloqueado, se encuentre apagado o no tenga servicio de datos o por cualquier causa inherente a su proveedor de telefonía o

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

cualquier otra causa atribuible a “EL CLIENTE” y por consecuencia no pueda recibir las notificaciones de “PAGAPHONE”, estas se consideraran debidamente realizadas para efectos legales.

EL CLIENTE” podrá actualizar su información de contacto en cualquier momento iniciando sesión en la app y en el área de atención al “EL CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE siempre y cuando adjunte en la aplicación (app) “PAGAPHONE” la documentación requerida por “PAGAPHONE” para realizar la debida identificación del usuario. En el supuesto de que su numero de teléfono móvil registrado sea invalido generando por dicho motivo que las comunicaciones que se le envíen se devuelvan y por consecuencia no se realicen, “PAGAPHONE” podrá cancelar la operación realizada y suspender su cuenta sin que pueda realizar operaciones hasta en tanto “PAGAPHONE” por la seguridad de “EL CLIENTE” verifique la autenticidad del numero telefónico del dispositivo móvil que haya proporcionado. “PAGAPHONE” podrá brindarle en todo momento información a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE en el área de atención al “EL CLIENTE”.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - “EL CLIENTE” acepta y autoriza que “PAGAPHONE” le envíe información publicitaria, promocional y de difusión respecto a los servicios que le presta, así como de publicidad de otros servicios, a través de la aplicación (app) o mensaje SMS, push notification. Las promociones estarán sujetas a sus términos, condiciones y vigencia, podrán ser consultadas en la pagina web www.PAGAPHONE.com.mx o a través de la app. No son obligatorias para “EL CLIENTE” por lo que será opcional su elección.

VIGÉSIMA TERCERA. - “PAGAPHONE” cuenta con los derechos de propiedad industrial como licenciataria de la marca “PAGAPHONE”, de la plataforma Wallet, derechos de autor de la aplicación (app) “PAGAPHONE”, su dirección web, logotipos y marcas relacionadas con los

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

servicios que presta. Por tal motivo “EL CLIENTE” no podrá copiar, imitar o usarlas sin previo consentimiento de “PAGAPHONE”.

VIGÉSIMA CUARTA. - Las partes convienen que la terminación del presente contrato podrá darse en cualquier momento ya sea:

- 1.- Por voluntad unilateral de cualquiera de las partes, haciéndolo del conocimiento de su contraparte, a través de los medios de notificación con los que cuentan.
- 2.- “PAGAPHONE” entre en liquidación, proceso de quiebra, concurso mercantil o suspensión de pagos, donde el primer acreedor en la lista será “EL CLIENTE” respecto a los recursos que “PAGAPHONE” le administre y de los que no haya dispuesto “EL CLIENTE”.
- 3.- En el caso de que “PAGAPHONE” incumpla con cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente contrato.

VIGÉSIMA QUINTA. - Las partes convienen en que cualquier controversia, reclamación o diferencia que surja entre ellas con relación a la interpretación, ejecución, cumplimiento o cualquier otra relacionada con los términos y condiciones del contrato, se discutirá y resolverá mediante el siguiente procedimiento:

- 1.- Para aclarar al “El CLIENTE” cualquier duda, conflicto o incertidumbre deberá contactar a “PAGAPHONE” al área de atención al “El CLIENTE” a través del chat PAGAPHONE contenido dentro de la aplicación (app) PAGAPHONE.

En caso de que la solución propuesta no satisfaga a “El CLIENTE”.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

2.- Las partes conviene como medio de solución de conflictos el `arbitraje' con la finalidad de buscar un medio alternativo al procedimiento judicial para aclarar cualquier tipo de reclamación.

La parte reclamante puede elegir resolver la controversia a través de un arbitraje vinculante sin necesidad de presentarse en persona. Si una de las partes elige el arbitraje, lo hará ante la procuraduría federal del consumidor. Las partes acuerdan que el arbitraje, incluyendo el laudo arbitral, se llevara a cabo en la Ciudad de México. El panel de árbitros estará compuesto por;

1 (un) arbitro y las audiencias de conciliación arbitral se llevará a cabo bajo las siguientes directrices: 1) se deberá llevar a cabo únicamente por vía telefónica o, en caso de ser consensado por ambas partes a través de medios escritos, la forma específica tendrá que ser elegida por la parte que haya iniciado el arbitraje;

2) el arbitraje no debe involucrar apariciones en persona de las partes o de testigos, a menos que se acuerde de manera mutua por las partes;

3) cualquier fallo sobre la concesión otorgada por el arbitro únicamente podrá ser presentado en tribunales competentes con jurisdicción en la Ciudad de México;

4) el costo de honorarios que genere el uso del arbitraje será cubierto por la parte que lo solicite.

VIGÉSIMA SEXTA. - LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

En todo lo referente a la interpretación, aplicabilidad y exigibilidad de los derechos y obligaciones que surjan entre las partes a partir de la aceptación del presente instrumento jurídico, sus términos y condiciones reconocen como legislación aplicable la vigente en la Ciudad de México, a la fecha de su aceptación.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**

Leído que fue el presente contrato que contiene los términos y condiciones a los cuales estará sujeto el servicio que presta “PAGAPHONE” a “el cliente”, manifiesta su aceptación.

“PAGAPHONE” se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento de la relación contractual y le dará aviso al cliente mediante la aplicación “PAGAPHONE”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. - ACEPTACIÓN.

El cliente manifiesta que ha leído las condiciones y cláusulas de los presentes Términos y Condiciones que acepta y que entiende sus obligaciones y derechos derivados de los mismos, asumiendo así la responsabilidad de todo lo acordado y aceptado.

**OAXACA 32 PISO 2, COLONIA ROMA NORTE,
DELEGACION CUAHUTEMOC,
CIUDAD DE MEXICO, CP 06700
CONFIDENCIAL**