

## Términos y Condiciones de la Plataforma Tecnológica

Los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma Tecnológica (en adelante, los "Términos y Condiciones") que pueden ser consultados en <https://neritopay.com/>, rigen la prestación de los servicios de emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico (como se define más adelante) que ofrece **NERITOPAY S.A.P.I. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO** (en adelante "NERITOPAY") a través del acceso, uso y aprovechamiento de la Plataforma Tecnológica.

Los Términos y Condiciones constituyen un acuerdo de voluntades entre NERITOPAY y el Usuario quien, por su propio derecho, o en representación de una persona moral (en adelante, el **Ciente** y conjunto con NERITOPAY se denominarán como las "Partes") al registrarse en la Plataforma Tecnológica, proporcionando para tal efecto la información requerida en el mismo y aceptando estos Términos y Condiciones contrata los servicios que se indican en éstos. Si el Cliente se niega a estar vinculado contractualmente por los Términos y Condiciones no podrá utilizar la Plataforma Tecnológica ni acceder a los servicios prestados a través de esta.

Al acceder y/o al hacer uso de la Plataforma Tecnológica, se entenderá que el **Ciente** ha leído y acepta obligarse de manera incondicional conforme lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en su caso, a las modificaciones que se lleven a cabo en el futuro.

De igual forma, el **Ciente** acepta que al registrarse como Cliente dentro de la Plataforma, obligarse conforme a estos Términos y Condiciones a través de medios electrónicos y, al emitir su consentimiento se entenderá que estos Términos y Condiciones constituyen un contrato celebrado entre las Partes, y cuando acceda a la Plataforma Tecnológica se le solicitará que manifieste su voluntad de aceptación a través del medio de autenticación definido por NERITOPAY lo que constituye la manifestación de su consentimiento respecto de las operaciones que realice a través de dichos medios y de los efectos jurídicos consecuencia de estas.

En el caso de que el **Ciente** no acepte estos Términos y Condiciones o no le sean comprensibles en su totalidad, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma Tecnológica.

NERITOPAY que es una Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable, debidamente autorizada para organizarse y operar como Institución de Fondos de Pago Electrónico por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de conformidad con lo dispuesto por la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las disposiciones normativas secundarias.

El **Ciente**, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que es mayor de edad y que cuenta con la capacidad legal necesaria para contratar, ya sea que comparezca por su propio derecho, o como representante legal de una persona moral. Asimismo, manifiesta que toda la información y documentación que ha proporcionado y/o proporcione es veraz,

correcta y completa, quedando obligado a indemnizar y sacar en paz y a salvo a NERITOPAY de cualquier daño, perjuicio, demanda y/o acción legal que dicha omisión o falsedad traiga como consecuencia.

## DEFINICIONES

Las Partes convienen que, para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los conceptos que a continuación se indican, sea en singular o en plural, tendrán los significados que para cada uno de ellos se establece en esta sección, a menos que se definan de otra forma en el cuerpo del presente acuerdo:

**Aviso de Privacidad:** Significa el aviso de privacidad publicado en la dirección electrónica [www.neritopay.com](http://www.neritopay.com).

**Carátula:** Documento electrónico que contiene las características generales de los servicios contratados por el Cliente con NERITOPAY, que forma parte integrante de este Contrato.

**Beneficiarios:** Persona designada por el “Cliente” de “NERITOPAY”, para que, en caso de fallecimiento de dicho “Cliente”, tal(es) persona(s) ejerza(n) ante “NERITOPAY” a través de la plataforma tecnológica que utiliza, el derecho a que se le(s) entregue(n) los recursos disponibles en las Cuentas de los Clientes, en los porcentajes que el Cliente haya estipulado para cada uno de ellos.

**CLABE:** Identificador único denominado “Clave Básica Estandarizada” que se asigna a cada una de las Cuentas.

**Cliente o Usuario:** Persona física o moral que celebra un contrato con NERITOPAY y que en virtud de ello es usuario de los servicios que NERITOPAY presta a través de su Plataforma Tecnológica.

**CNBV:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**CONDUSEF:** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**Comisionista o Comercio Comisionista:** La persona física o moral con la cual NERITOPAY hubiere celebrado un contrato de comisión mercantil para que, en su nombre y representación, realice diversas operaciones de conformidad con lo previsto en la legislación aplicable. NERITOPAY dará a conocer a los **Clientes** a través de la Plataforma Tecnológica o de su página en internet los comisionistas autorizados.

**Contrato:** El contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico en el que se regulan las relaciones jurídicas entre NERITOPAY y el **Cliente** derivadas de las Operaciones y servicios a que el mismo se refiere y que se contratan a través de éste.

**Cuenta:** La cuenta de fondos de pago electrónico que el **Ciente** abre en **NERITOPAY** en términos del Contrato y los presentes Términos y Condiciones.

**Cuentas Autorizadas:** Cuenta(s) designadas por el **Ciente** en la Plataforma Tecnológica, a nombre propio o de terceros, abiertas en otras instituciones de fondos de pago electrónico o entidades financieras, como beneficiarias de las Operaciones instruidas por el **Ciente** desde la Cuenta.

**Cuenta Concentradora:** Cuenta en la cual los depósitos y retiros de “**NERITOPAY**”, serán depositados antes de ser remitidos a cuentas bancarias, Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, o plataformas digitales de terceros autorizados.

**Días Hábiles:** Cualquier día del año, excepto sábados, domingos y los días que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores señale como aquéllos en que las Instituciones de Tecnología Financiera deban suspender operaciones.

**Disposiciones IFPE:** a las Disposiciones aplicables a las instituciones de fondos de pago electrónico a que se refieren los artículos 48, segundo párrafo; 54, primer párrafo, y 56, primer y segundo párrafos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

**Factores de Autenticación:** Son los mecanismos para verificar la identidad del **Ciente** y que le permitirá realizar Operaciones dentro de la Plataforma Tecnológica incluyendo las Claves de Acceso como lo es la contraseña.

**Fondos:** Fondos de pago electrónicos contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional, que sean emitidos por **NERITOPAY** de conformidad con lo instruido por el **Ciente** en términos del Contrato y los presentes Términos y Condiciones.

**Horario de Atención a Clientes:** Aquél que **NERITOPAY** comunique a sus clientes a través de la Plataforma Tecnológica, sus Comisionistas o a través de cualquier medio al que tenga acceso el **Ciente** y dentro del cual será posible celebrar, consultar, programar y ejecutar las operaciones y servicios a que se refieren estos Términos y Condiciones, así como obtener orientación, presentar consultas, reclamaciones o aclaraciones a través de los medios que le indique **NERITOPAY**.

**Instrucción:** Serán las órdenes o información generada, enviada o comunicada por el **Ciente** a **NERITOPAY** a través de la Plataforma Tecnológica a fin de que se realicen las Operaciones.

**Ley Fintech o LRITF:** a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.



**Operaciones:** Son todas aquellas transacciones que el **Ciente** podrá ordenar, autorizar, tramitar y/o ejecutar a través de la Plataforma Tecnológica por medio de Instrucciones, de conformidad con lo previsto en el Contrato y los presentes Términos y Condiciones.

El **Ciente** únicamente podrá realizar las Operaciones que se encuentren autorizadas para la Cuenta que tenga abierta con **NERITOPAY**.

**Pesos:** Moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

**Plataforma o Infraestructura Tecnológica:** Son las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro aplicativo electrónico que ponga **NERITOPAY** a disposición del **Ciente** para que éste instruya las Operaciones, consulte los saldos, movimientos, estados de cuenta y otra información relacionada con su Cuenta y el Contrato, entre otros.

**Propietario Real:** Aquella persona física que, por medio de otra o de cualquier acto o mecanismo, obtiene los beneficios derivados de una Cuenta y es, en última instancia, el verdadero dueño de los recursos, al tener sobre estos, derechos de uso, disfrute, aprovechamiento, dispersión o disposición. Persona o grupo de personas físicas que ejerzan el control sobre una persona moral, así como, en su caso, a las personas que puedan instruir o determinar, para beneficio económico propio, los actos susceptibles de realizarse a través de fideicomisos, mandatos o comisiones.

**Sitio:** Significa <https://neritopay.com>.

**SPEI:** Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios del Banco de México.

**Términos y Condiciones:** Los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma Tecnológica y la Infraestructura Tecnológica.

**Terceros Autorizados:** Las personas que sean autorizadas por el Cliente y puedan acceder a la Plataforma para disponer o girar operaciones a cargo de las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico del respectivo Cliente.

**UNE:** Unidad Especializada de Atención a Usuarios de **NERITOPAY** que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y/o aclaraciones de los Clientes.

## **USO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

### **Medios de acceso a la Plataforma Tecnológica**

El **Ciente** podrá acceder a la Plataforma Tecnológica a través de los medios que se enlistan a continuación, o cualquier otro medio que le permita conectarse con la Infraestructura Tecnológica:

1. Equipos de telefonía y otros dispositivos móviles compatibles;
2. Equipo de cómputo; o
3. Tableta;

Los medios anteriormente detallados podrán dar acceso a la Plataforma Tecnológica siempre y cuando cuenten con internet. El acceso, contratación y adquisición directa de los medios anteriores, así como del servicio de internet será exclusiva responsabilidad del **Ciente** en el entendido de que, **NERITOPAY** en ningún caso proporcionará dichos medios o servicio de internet.

### Registro

El **Ciente** podrá darse de alta en la Plataforma Tecnológica completando un formulario de registro con sus datos personales y la demás información y documentación que **NERITOPAY** le requiera, comprometiéndose en todo momento a proporcionar información veraz, exacta, completa y actualizada.

Para dichos efectos, **NERITOPAY** solicitará el ingreso de un elemento de autenticación y se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional al **Ciente** a efecto de corroborar si la información proporcionada por éste es cierta y exacta.

Al registrarse en la Plataforma, el Cliente deberá proporcionar información y documentación conforme a lo siguiente:

- a. Correo electrónico y un número de Celular
- b. Generar contraseña, o clave de seguridad personal, la cual está compuesta de mínimo 8 caracteres alfanuméricos, incluyendo al menos una letra mayúscula, una letra minúscula, máximo tres números o tres letras consecutivos o tres caracteres idénticos.
- c. Ingresar los datos de acuerdo con los niveles especificados a continuación.
- d. Se le genera su cuenta, y se envía un correo electrónico para validar la cuenta, se solicitará que desde la aplicación ingrese su INE o en caso de extranjeros el pasaporte.

Las Cuentas serán clasificadas por niveles y dependiendo del nivel NERITOPAY solicitará al Cliente la información que estime necesaria para su identificación, las Cuentas tendrán aquellos límites monetarios que la regulación aplicable señale, siendo éstos, los siguientes:

- **Cuenta Nivel 1:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 750 (setecientos cincuenta) UDIS. En ningún momento, el saldo de las propias cuentas podrá exceder al

equivalente en moneda nacional a 1,000 (un mil) UDIS. Para la apertura de este tipo de cuenta la información de identificación del Cliente estará de acuerdo a lo siguiente:

- a. Nombre completo (Nombre o nombres sin abreviaturas, apellido paterno, apellido materno)
  - b. Fecha de nacimiento.
  - c. Género.
  - d. Entidad federativa de Nacimiento.
  - e. Ocupación, profesión, actividad o giro del negocio
  - f. Dirección de correo electrónico.
  - g. Número de celular
  - h. CURP
  - i. Geolocalización
  - j. Para el caso de personas físicas comerciantes el RFC es obligatorio
- **Cuenta Nivel 2:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 (tres mil) UDIS. Para la apertura de esta cuenta, además de la documentación requerida para la Cuenta Nivel 1, NERITOPAY requerirá que el Cliente proporcione:
    - a. Domicilio compuesto por: calle o avenida o vía que se trate; número exterior, número interior en su caso; colonia; alcaldía, delegación o municipio; entidad federativa, código postal y país.
    - b. Identificación oficial, para el caso de nacionales INE o Pasaporte para el caso de extranjeros pasaporte
    - c. En el caso de personas físicas comerciantes, Constancia de Situación Fiscal, comprobante de domicilio.
  - **Cuenta Nivel 3:** La suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no tendrán limite salvo aquel que se fije al momento de la contratación con base en las políticas internas de identificación y conocimiento del Cliente. Para la apertura de esta cuenta, además de la documentación señalada anteriormente NERITOPAY requerirá del Cliente:
    - a. Firma autógrafa digitalizada

- b. Clave de elector o en su caso número de pasaporte.
- c. Comprobante de domicilio
- d. Prueba de Vida
- e. Entrevista remota

Para el caso de personas morales la información y documentación básica a recabar es:

- i. Denominación o razón social
- ii. Giro mercantil, actividad económica u objeto social
- iii. Nacionalidad
- iv. RFC con homoclave
- v. Número de serie de la firma electrónica avanzada
- vi. Domicilio compuesto por: calle o avenida o vía que se trate; número exterior, número interior en su caso; colonia; alcaldía, delegación o municipio; entidad federativa, código postal y país
- vii. Número telefónico del domicilio
- viii. Dirección de correo electrónico
- ix. Fecha de constitución
- x. Nombre completo del representante legal (Nombre o nombres sin abreviatura, apellido materno y apellido materno)
- xi. Número de cuenta CLABE de la entidad financiera para recibir depósitos
- xii. Firma Autógrafa Digitalizada
- xiii. Documentos:
  - a. Acta constitutiva inscrita en el registro público de comercio, si no cuenta con el registro público de comercio una carta del apoderado legal en el que conste la obligación de llevar a cabo la inscripción respectiva.
  - b. Modificaciones al acta constitutiva
  - c. Cédula de Identificación Fiscal

- d. Constancia de la Firma Electrónica Avanzada
- e. Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses
- f. Testimonio o copia certificada del instrumento expedido por fedatario público que contenga el poder del representante legal o representantes legales
- g. Identificación Oficial del representante legal o representantes legales
- h. Formato de declaración de propietarios reales
- i. Estado de cuenta bancario, con antigüedad no mayor a 3 meses

Al cumplir con los requerimientos de información y documentación el Cliente podrá hacer uso de su Cuenta de acuerdo con el Nivel asignado, sin embargo, esto no exime al Cliente de cumplir con requerimientos adicionales de información y documentación que NERITOPAY determine como pertinentes para la correcta identificación del Cliente.

NERITOPAY se reserva el derecho de no abrir o en su caso de cancelar las Cuentas de Clientes que no cumplan con los requisitos de identificación básicos antes establecidos, o los requisitos adicionales solicitados.

### **Apertura de Cuenta**

Las Partes acuerdan que, al manifestar el consentimiento respecto del Contrato, del aviso de privacidad, así como de los presentes términos y condiciones, el **Cliente** podrá abrir una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico con **NERITOPAY**, en la cual el **Cliente** podrá efectuar mediante la Plataforma Tecnológica los abonos y retiros conforme a los términos y condiciones que se señalan más adelante, así como las Operaciones a que se refiere el Contrato y los presentes Términos y Condiciones.

**NERITOPAY** se obliga a recibir sumas de dinero en moneda nacional y emitir la cantidad equivalente de Fondos a nombre del **Cliente** para ser depositados en su Cuenta.

Adicionalmente, **NERITOPAY** se obliga a administrarlos, y en su caso, a devolver, en Fondos o en moneda nacional según las Instrucciones del **Cliente**, los recursos depositados.

La Cuenta tendrá el número y CLABE que se indica en el Contrato mencionado.

### **Tipo de Operaciones**

El **Cliente** podrá llevar a cabo a través de la Infraestructura Tecnológica las siguientes Operaciones, las cuales estarán sujetas a lo siguiente:

#### ***Abonos de recursos a la Cuenta para la emisión de Fondos de Pago Electrónico:***

- Podrán efectuarse abonos de recursos en efectivo a la Cuenta en los establecimientos, cajeros automáticos o sucursales de los Comisionistas de **NERITOPAY**.

**NERITOPAY** informará al **Ciente** a través de la Plataforma Tecnológica o de su página de internet el listado de los Comisionistas a través de los cuales podrá realizar los abonos en efectivo, de conformidad con lo establecido en el Contrato.

La suma mensual de abono de recursos a la Cuenta del **Ciente** que se realice en efectivo a través de los canales señalados en este inciso no podrá exceder del equivalente a 10,000 (diez mil) Unidades de Inversión en un mes calendario.

- Podrán efectuarse abonos a la Cuenta a través de transferencia electrónica. **NERITOPAY** emitirá Fondos abonados a favor del **Ciente** para que puedan ser dispuestos por éste en los tres segundos inmediatos posteriores a que reciba los recursos respectivos.
- Podrán efectuarse abonos a la Cuenta que el Cliente indique a través de cargos a la tarjeta de débito emitida por una entidad regulada y facultada para emitir dicho medio de pago.
- El **Ciente** podrá recibir recursos provenientes del extranjero en Moneda Nacional, en virtud de haber sido designado para recibirlos por un usuario remitente en el extranjero, que contrató los servicios de un transmisor de dinero para tal fin.
- **NERITOPAY** establecerá límites máximos de los recursos que podrán abonarse a la Cuenta en un mes, de acuerdo con el nivel que le sea asignado a la Cuenta de conformidad con las disposiciones aplicables. **NERITOPAY** hará del conocimiento del **Ciente** el nuevo nivel de transaccionalidad de su Cuenta a través de la Plataforma Tecnológica, en caso de que éste se vea modificado en virtud de la integración del expediente del **Ciente**.

#### ***Retiros o disposiciones con cargo a la Cuenta:***

El **Ciente** podrá disponer de los Fondos, así como realizar cargos a su Cuenta, hasta por la suma de Fondos registrados, en los términos y condiciones que a continuación se indican:

- Mediante transferencias de fondos a las Cuentas Autorizadas. Las transferencias de fondos instruidas a través de SPEI no tendrán un límite diario por usuario y podrán realizarse cualquier día del año de las 00:00 a 23:59 horas.

El usuario podrá modificar el límite diario de transferencias, a través de la Plataforma Tecnológica.

- Mediante el pago en establecimientos comerciales, físicos o digitales, y de servicios con cargo a la Cuenta, a través de los instrumentos que **NERITOPAY** proporcione al **Ciente**, ya sea a través de la Plataforma Tecnológica o mediante Comisionistas.
- Retiro de efectivo en Comisionistas de **NERITOPAY**. El **Ciente** únicamente podrá efectuar retiros en efectivo de la Cuenta por la cantidad máxima de 1,500 (mil quinientas) Unidades de Inversión de manera diaria.
- Cualquier otro punto o canal que autorice **NERITOPAY** para tales efectos y que deberá señalarse en la Carátula del Contrato.

Cada operación realizada a través de la Plataforma quedará confirmada mediante el folio que asigne la Plataforma **Consulta de saldos y movimientos**:

- El **Ciente** podrá consultar en tiempo real los saldos y movimientos de las Operaciones que realice.

**NERITOPAY** no será responsable de los términos y condiciones a que se sujeten los pagos y/o compras efectuadas conforme a los incisos anteriores, ni responderá de fallas o defectos, reconociendo el **Ciente** que cualquier inconformidad respecto de la cantidad, calidad, legitimidad, disponibilidad, idoneidad, características, garantías o cualquier otro aspecto relacionado con los bienes y/o servicios pagados o adquiridos, se entenderá exclusivamente entre el **Ciente** y el proveedor de dichos bienes y/o servicios.

**NERITOPAY** tampoco garantiza que un Cliente complete una operación a través de la Plataforma, ni tampoco que el proveedor transmita al Cliente la propiedad, posesión y/o riesgo de los bienes y/o preste los servicios que el Cliente adquiera o contrate.

**NERITOPAY** se encontrará obligado a reembolsar al **Ciente**, cuando éste así lo solicite, la cantidad en moneda nacional equivalente al valor de los Fondos que el **Ciente** tenga en su Cuenta, siempre y cuando dichos Fondos no sean parte de una orden de pago en ejecución.

Las Partes acuerdan que los retiros de Fondos que realice el **Ciente** a través de transferencias electrónicas entre Clientes de **NERITOPAY**, no tendrán costo alguno.

Asimismo, el **Ciente** podrá retirar la totalidad de los recursos que tenga en su Cuenta el mismo Día Hábil en que haya presentado la solicitud de retiro.

**NERITOPAY** pondrá a disposición del **Ciente** a través de la Plataforma Tecnológica un comprobante de cada Operación que realice. El comprobante de la operación estará a disposición del Cliente en la Plataforma Tecnológica de NERITOPAY para ser descargado cuando lo estime conveniente.

Asimismo, **NERITOPAY** reflejará la totalidad de las Operaciones realizadas por el **Ciente** en el estado de movimientos de la Cuenta disponible en la Plataforma Tecnológica. En caso de que existan aclaraciones, prevalecerá la confirmación o recibo conservado por **NERITOPAY**.

El **Ciente** no podrá incurrir en sobregiros bajo circunstancia alguna pudiendo únicamente hacer cargos o disponer de la cantidad de Fondos que efectivamente se encuentren registrados en su Cuenta.

### **Ejecución de las Operaciones**

El **Ciente** se encuentra de acuerdo en que, para llevar a cabo cualquier tipo de Operación que implique la transferencia o movimiento de sus Fondos, deberá sujetarse a lo siguiente:

- Se podrán efectuar entre Cuentas Autorizadas.
- Cuando así lo requiera la Operación a realizar, el **Ciente**, deberá llevar a cabo previamente el registro de las cuentas, mismas que serán habilitadas inmediatamente por **NERITOPAY**.
- El **Ciente** deberá tener fondos suficientes y disponibles en la Cuenta por el importe de la Operación, así como por el costo y las comisiones que, en su caso, se generen por la misma, en el entendido que las cuentas destino de dichas operaciones deberán estar abiertas y disponibles.
- El **Ciente** podrá efectuar pagos en los que **NERITOPAY** podrá comunicar al **Ciente** una referencia numérica que lo relacione con las transacciones efectuadas. El **Ciente** asumirá cualquier consecuencia y/o responsabilidad derivada de la compra que efectúe con comercios utilizando los Fondos, así como de los productos y/o servicios que adquiera de dichos comercios, quedando totalmente exento **NERITOPAY** de cualquier responsabilidad al respecto.
- El **Ciente** podrá instruir la realización de pagos con cargo a su Cuenta, ya sea a través de la Plataforma Tecnológica o bien, mediante los Comisionistas con quienes **NERITOPAY** haya celebrado un contrato para dichos efectos.

Las Partes acuerdan que se considerarán como Operaciones no efectuadas:

- (i) a las Operaciones que no sea posible ejecutar con éxito o aquéllas que para su ejecución se realicen trámites con terceros y que, apareciendo como ya ejecutadas en la Plataforma Tecnológica, **NERITOPAY** posteriormente las cancele por rechazo o devolución de estos terceros, y

- (ii) las Operaciones que se encuentren con estado pendiente de ejecución en la Plataforma Tecnológica y que finalmente, cualquiera que sea el caso, no sea posible ejecutarlas.

**NERITOPAY** no se hace responsable en caso de que las transferencias de fondos o el envío de pagos instruidos por el **Cliente** que deban tramitarse a través del Banco de México, "CECOBAN", "SWIFT", transferencias interbancarias u otros sistemas de compensación y/o liquidación de pagos ajenos a **NERITOPAY**, no sean aplicados por éstos conforme a las instrucciones proporcionadas o no se apliquen en las fechas solicitadas o se apliquen de manera extemporánea, ni asume responsabilidad por el hecho de que los pagos o transferencias de fondos no se lleguen a realizar.

**NERITOPAY** notificará al **Cliente** en caso de que detecte movimientos inusuales en su Cuenta a través de la Plataforma Tecnológica, mensaje SMS y/o correo electrónico.

### **Avisos**

El Cliente deberá notificar de inmediato a NERITOPAY si tiene conocimiento o sospecha de que:

- a. Ha habido una transacción no autorizada o acceso no autorizado a su Cuenta;
- b. Hay un error en el estado de cuenta de su Cuenta o en la confirmación de transacción;
- c. Sus Claves se han visto comprometidas;
- d. Ha perdido, le han robado o ha desactivado el teléfono móvil activado, contraseñas; o
- e. Necesita más información acerca de una transacción que aparece en el estado de cuenta o en la confirmación de transacción.

Recibida esta notificación NERITOPAY identificará al Cliente y bloqueará la Cuenta o cambiará las Claves, a fin de evitar el uso indebido de la Cuentas. Dicho bloqueo durará hasta que se descarte esta posibilidad, informando en todo momento cualquier actualización al Cliente sobre el caso concreto. Lo anterior implica que el Cliente no podrá realizar ninguna de las operaciones permitidas.

Si el Cliente erróneamente envía un pago a la parte equivocada o envía un pago por el importe incorrecto (por ejemplo, en función de un error tipográfico), su único recurso será ponerse en contacto con la parte a quien le envió el pago y solicitarle un reembolso del pago. NERITOPAY no reembolsará ni cancelará los pagos que haya hecho por error el Cliente.

### **Instrucciones**

**NERITOPAY** no será responsable por los efectos que se deriven de errores en las Instrucciones que recibe del **Ciente**, ni por la tardanza o retraso de este último en su entrega para la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones.

## **RESTRICCIONES AL USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

### **Restricción de acceso a la Plataforma Tecnológica**

**NERITOPAY** impedirá el acceso a la Plataforma Tecnológica del **Ciente**, cuando detecte que se ha intentado ingresar de manera fraudulenta o sin los Factores de Autenticación correctos. En dichos casos, **NERITOPAY** notificará al **Ciente** a través de los medios que para tales efectos habilite, la forma en que podrá ingresar a la Plataforma Tecnológica.

### **No realización de Operaciones a través de la Plataforma Tecnológica y/o Canales de Instrucción**

**NERITOPAY** no estará obligado a prestar servicios a través de la Plataforma Tecnológica o llevar a cabo las Operaciones instruidas por el **Ciente** en los siguientes casos:

- Cuando la información transmitida sea insuficiente, inexacta, incompleta o errónea.
- Cuando la Cuenta del **Ciente** haya sido cerrada o bloqueada.
- Cuando no se pudieran llevar a cabo los cargos solicitados debido a que el **Ciente** no cuenta con Fondos suficientes.
- Cuando los medios que deba tener el **Ciente** de conformidad con la Cláusula denominada “De la Plataforma Tecnológica” o el acceso a internet del **Ciente** no se encuentren actualizados, no sean compatibles o presenten cualquier falla, restricción de uso o limitaciones de cualquier naturaleza que imposibilite el acceso a la Plataforma Tecnológica.
- Cuando cualesquiera de los Factores de Autenticación no correspondan a los datos de alta por el **Ciente** para el uso de la Plataforma Tecnológica.
- Cuando la Operación sea rechazada por **NERITOPAY** en función de su política interna para prevención de fraudes o prevención de actividades ilícitas; y
- En caso de que la Plataforma Tecnológica se encuentren en reparación y/o mantenimiento.

### **Restricciones aplicables al Cliente.**

El **Ciente** no podrá llevar a cabo las siguientes actividades:

- Usar la Plataforma Tecnológica para actos diferentes a los especificados en el presente documento o en el Contrato y/o para fines que contravengan la normatividad aplicable.

- Realizar copias de forma total o parcial de la Plataforma Tecnológica sin el consentimiento expreso de **NERITOPAY**.
- Distribuir o reproducir la Plataforma Tecnológica o su contenido.
- Ejercer cualquier derecho sobre la Plataforma Tecnológica que no le hubiera sido concedido de forma expresa por **NERITOPAY**.
- Simular actos o suplantar la identidad de otras personas al usar la Plataforma Tecnológica.
- Llevar a cabo actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita.

**NERITOPAY** no será responsable por las fallas en los sistemas o Plataforma que tengan como causa, directa o indirectamente, caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa, fallas en la red nacional de telefonía de cualquier naturaleza, caída de sistemas y/o suspensión de los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica.

El **Ciente** acepta que el uso de la Plataforma Tecnológica puede llegar a ser interrumpido, en caso de que éstos presenten errores o a causa de algún mantenimiento programado.

**NERITOPAY** podrá realizar actualizaciones a la Plataforma Tecnológica, cuando a su juicio lo considere necesario. La Plataforma Tecnológica se actualizará para asegurar la función y operación del servicio descrito en el presente documento.

**NERITOPAY** no será responsable por las fallas que llegue a tener el **Ciente** al usar la Plataforma Tecnológica por los siguientes motivos:

- Cobertura del servicio de telecomunicaciones con el que cuente.
- Cuando el dispositivo móvil del **Ciente** no sea compatible con la Plataforma Tecnológica.
- Cuando el dispositivo del **Ciente** tenga fallas o limitaciones que impidan el correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica.
- Por el uso de aplicaciones o Plataformas Tecnológicas no compatibles con **NERITOPAY** o por ingresar a direcciones electrónicas que no hayan sido proporcionadas por **NERITOPAY** a través de la Plataforma Tecnológica o su página web.
- Por el incumplimiento a lo establecido en el presente documento o en el Contrato que celebre el **Ciente** con **NERITOPAY**.

## HORARIOS DE SERVICIO DE LA PLATAFORMA

Las Operaciones y servicios ofrecidos a través de la Plataforma Tecnológica se encontrarán disponibles los siete días de la semana las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de que ciertas operaciones pueden verse acreditadas o reflejadas en las Cuentas Autorizadas solo en Días Hábiles en función de la disponibilidad de los servicios de recepción de pagos de las entidades financieras donde se encuentren dichas Cuentas Autorizadas y exceptuando los horarios para mantenimiento de los sistemas el cual será notificado al Cliente por medios disponibles. No obstante, lo anterior, el servicio requiere de una conexión a internet provista por proveedores de servicio independientes y, por tanto, NERITOPAY no garantiza el acceso a los mismos y no asume responsabilidad alguna por fallas, demoras o interrupciones en éstos.

**NERITOPAY** podrá restringir dichos días y/o horarios. **NERITOPAY** informará al **Cliente**, mediante la Plataforma Tecnológica, cualquier cambio en los horarios de servicio, y en su caso, las modificaciones en los servicios a que se refiere el presente instrumento, así como instrucciones, reglas o novedades sobre los mismos, en el entendido que el uso de los referidos servicios por parte del **Cliente** significará su aceptación.

#### **CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN CASO DE FALLAS EN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y/O CANALES DE INSTRUCCIÓN**

**NERITOPAY** contará con mecanismos que le permitan mantener la continuidad operativa de la Plataforma Tecnológica; sin embargo, en caso de que sean agotadas las instancias de continuidad de negocio que establecen los artículos 37 y 38 de las Disposiciones IFPE, **NERITOPAY**, al encontrarse ante una imposibilidad que supera el marco regulatorio y plan de continuidad, no será responsable por el daño y/o perjuicio que pudiera producirse al **Cliente**.

**NERITOPAY** hará del conocimiento del **Cliente** a través de la Plataforma Tecnológica, mensaje SMS y/o correo electrónico que el **Cliente** haya dado de alta al momento de abrir su Cuenta, en caso de fallas en la Plataforma Tecnológica, informando las opciones de continuidad de servicio.

Las opciones para la continuidad del servicio dependen del origen y alcance de la falla.

#### **EFFECTOS DE LAS OPERACIONES, COMPROBANTES, NOTIFICACIONES Y REGISTROS CONTABLES**

Las Operaciones ejecutadas con éxito dentro de los días y horas permitidos, surtirán efectos el día en que se efectúen.

Las Operaciones que hayan quedado pendientes por no haberse ejecutado dentro de los días y horarios permitidos por los terceros, surtirán efectos al siguiente Día Hábil al que se realicen, siempre y cuando no sobreviniere algún impedimento para su ejecución.

Cuando se trate de transferencias de fondos o pagos a cuentas que no estén abiertas con **NERITOPAY**, se acreditarán las cantidades respectivas conforme a las reglas, acuerdos y/o políticas a que se encuentren sujetas dichas operaciones.

El **Ciente** autoriza a **NERITOPAY** para que envíe información relativa a las Operaciones realizadas por el **Ciente**, a través de la Plataforma Tecnológica, mediante ventanas emergentes, a la dirección de correo electrónico designada por el **Ciente o bien**, por mensaje SMS a su número de teléfono celular, a elección de **NERITOPAY**. El **Ciente** podrá cambiar la dirección de correo electrónico o número telefónico bastando para ello que lo solicite a través de la Plataforma Tecnológica.

En todo caso, **NERITOPAY** pondrá a disposición del **Ciente**, el comprobante de las Operaciones siguientes al momento en que éstas se efectúen:

1. Transferencias de Fondos;
2. Abonos de Fondos;
3. Retiros o disposición de Fondos;
4. Asociación o des asociación de números telefónicos celulares a la Cuenta;
5. Desbloqueo de la Contraseña o Factor de Autenticación; y
6. Modificación de la Contraseña o Factor de Autenticación.

Para efectos de cualquier notificación que NERITOPAY pudiera tener que realizar al Cliente, éste último señala como su dirección de correo electrónico y domicilio aquellos que hubiera registrado para efectos del uso de la Plataforma Tecnológica, o bien aquellos que pudiera ser identificable mediante la información obtenida a través de este o de cualquier otra manera lícita. Es responsabilidad del Cliente el mantener actualizado su correo electrónico principal, de manera que NERITOPAY pueda comunicarse de manera electrónica.

El Cliente reconoce y acepta que, si NERITOPAY le envía una comunicación electrónica, pero no la recibe porque su correo electrónico registrado es incorrecto, está desactualizado, fue bloqueado por su proveedor de servicio, o no puede recibir comunicaciones electrónicas por cualquier otro motivo, entonces se considerará que NERITOPAY sí le proporcionó la comunicación.

El Cliente deberá considerar que si utiliza un filtro de correo no deseado que bloquea o desvía los correos electrónicos de los remitentes que no aparecen en su libreta de direcciones de correo electrónico, deberá agregar a NERITOPAY a su libreta de direcciones para que pueda recibir las comunicaciones que se le envíen por parte de NERITOPAY.

El Cliente podrá actualizar su correo electrónico o cualquier otro dato en cualquier momento a través de la Plataforma. Si el correo electrónico del Cliente no fuera válido o está de cualquier forma bloqueado o es inaccesible por NERITOPAY y eso hace que se



devuelvan o no lleguen las comunicaciones electrónicas que NERITOPAY envía al Cliente, NERITOPAY considerará que la cuenta del Cliente está inactiva y no podrá realizarse ningún movimiento con ella hasta que NERITOPAY reciba del Cliente un correo electrónico principal válido y operativo.

NERITOPAY señala como su domicilio el ubicado en Boulevard José María Morelos No. 389 Local 19 Colonia Bachoco, en la Ciudad de Hermosillo, Estado de Sonora, México, C.P. 83148.

Correo electrónico: [une@nerito.com](mailto:une@nerito.com)

Teléfono para atención a clientes: 6624372397

CONDUSEF. En caso de dudas, quejas o reclamaciones, el Cliente podrá acudir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, teléfono: 800 999 8080 y 55 5340 0999, correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx), o consultar la página electrónica en Internet: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## **FACTORES DE AUTENTICACIÓN**

El **Cliente** utilizará todos los elementos independientes a que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar operaciones como autorizadas por el cliente, los Factores de Autenticación, como medios de acceso, identificación, autorización de Operaciones y autenticación en la Plataforma Tecnológica.

Las Partes reconocen y aceptan que la claves, usuario y contraseñas de acceso y Código QR generado por la Plataforma, Información derivada de características propias del "Cliente", como aquellas de carácter biométrico, cuestionarios a través de canales electrónicos de mensajería e información contenida, recibida o generada por medios electrónicos que sólo posee el Cliente son los factores de autenticación del Cliente para ingresar a los servicios y su identificación en la Plataforma para efectos de poder realizar operaciones, por lo que su uso representará su firma electrónica, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con la firma autógrafa y en consecuencia teniendo el mismo valor probatorio.

Desde el momento de su recepción o creación, según corresponda, el Cliente será el único responsable del uso, guarda y custodia de cualquier factor de autenticación, por lo que no comprometerá su seguridad.

Las operaciones o transacciones e instrucciones que se realicen por el uso de tales Factores de Autenticación serán atribuibles al Cliente y expresarán el consentimiento

otorgado por éste, haciendo absolutamente válidos tales actos, por lo que no podrán ser desconocidos, rechazados o revocados por el Cliente. Por lo tanto, el Cliente libera a NERITOPAY en la forma más amplia que en derecho proceda por cualquier responsabilidad derivada de la utilización de tales Factores de Autenticación.

LAS PARTES reconocen y aceptan que la información e instrucciones que el Cliente transmita o comunique a NERITOPAY a través de mensajes de datos tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de esta, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.

### **Procedimiento de acceso a la Plataforma Tecnológica con los Factores de Autenticación.**

El **Cliente** tendrá acceso a la Plataforma Tecnológica, mediante el uso de cualquiera de los Factores de Autenticación de conformidad con el siguiente procedimiento:

1. Para tener acceso a la Plataforma Tecnológica:
  - El **Cliente** deberá acceder a la Plataforma Tecnológica a través de alguno de los medios señalados en los presentes Términos y Condiciones.
  - Una vez que el **Cliente** haya ingresado a su sesión en la Plataforma Tecnológica a través de su contraseña, proporcionará las Instrucciones respecto a las Operaciones pretendidas.

El **Cliente** reconoce y acepta desde ahora como suyas todas las Operaciones que realice mediante el uso de la Plataforma Tecnológica, en el entendido que los Factores de Autenticación, servirán como medios de identificación y, por lo tanto, son equivalentes de la firma autógrafa, en términos del artículo 56 de la LRITF. Derivado de lo anterior, las Operaciones realizadas al amparo de estos, tendrán el mismo valor probatorio y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes.

El **Cliente** podrá libremente y en cualquier momento modificar su Contraseña a través de la Plataforma Tecnológica o mediante cualquier otro mecanismo que **NERITOPAY** le indique o ponga a su disposición.

### **Responsabilidad del Cliente con relación a los Factores de Autenticación**

Las partes convienen en que, en términos del artículo 56 de la LRITF, los Factores de Autenticación se considerarán como los medios de identificación del **Cliente** que, al ser equivalentes de la firma autógrafa, lo obligarán y producirán los mismos efectos que ésta y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, por lo que el empleo de los referidos Factores de Autenticación obligará al **Cliente** para con **NERITOPAY** por:

- (i) El uso de la Plataforma Tecnológica
- (ii) Consentimiento para la contratación de productos y

- (iii) La autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones.

Es exclusiva responsabilidad del **Ciente** el permitir o no a terceras personas el acceso a la Plataforma Tecnológica y/o la Infraestructura Tecnológica o el divulgar o permitir el uso de los Factores de Autenticación para la ejecución de las Operaciones.

**NERITOPAY** hace del conocimiento del **Ciente** que no cuidar el acceso y uso de la Plataforma Tecnológica y de su Cuenta, y el no conservar y cuidar los Factores de Autenticación, pueden generar un grave riesgo para el **Ciente** ya que podría verse afectado por hechos ilícitos como fraude, usurpación de identidad, robo, etcétera. **NERITOPAY** le sugiere fuertemente al **Ciente** no dar acceso a la Plataforma Tecnológica, ni proporcionar sus Factores de Autenticación, a persona alguna incluyendo a empleados de **NERITOPAY**. De igual modo, se le recomienda no conservar su Identificador de **Ciente** y Contraseña, en lugares de fácil acceso, o juntos.

**NERITOPAY** pondrá a disposición del **Ciente** de manera gratuita, a través de su página de internet, los medios de comunicación señalados en el Contrato, con la periodicidad que **NERITOPAY** determine, información para evitar fraudes o reducir cualquier posible riesgo ligados con los productos y servicios contratados por el **Ciente**.

#### **Robo, pérdida o extravío de los Factores de Autenticación**

En caso de que el **Ciente** pierda, le sean robadas o extravíe los Factores de Autenticación y claves de acceso para la Plataforma Tecnológica encontrará dentro de la propia Plataforma Tecnológica, las indicaciones necesarias para poder reestablecer las nuevas claves de acceso, si es que no recuerda las mismas. En caso de recordarlas, deberá ingresar a la Plataforma Tecnológica y efectuar el cambio de dichas claves de acceso de manera inmediata, siendo su responsabilidad cualquier Operación que se haya efectuado previo al aviso a **NERITOPAY** del cambio de las claves de acceso o previo al cambio de estas que el **Ciente** hubiese efectuado.

En caso de robo de las Claves de Acceso deberá contactar a través de la Plataforma Tecnológica a **NERITOPAY** quien atenderá dicha solicitud.

**NERITOPAY** no será responsable si alguien distinto al Cliente accede a la Cuenta del Cliente y hace uso de Claves para realizar operaciones y pagos a través de la Plataforma, por lo que el Cliente deberá adoptar todas las medidas de protección para evitar el uso indebido de sus Claves.

#### **Obtención y cambio de los Factores de Autenticación**

Previo a la obtención de los servicios materia de estos Términos y Condiciones, el **Ciente** deberá determinar su Contraseña, a fin de que ésta, junto con el Identificador de **Ciente** funcione como Factores de Autenticación.

El **Ciente** podrá cambiar en cualquier momento sus Factores de Autenticación directamente a través de la Plataforma Tecnológica. El **Ciente** no será responsable de

las Operaciones que se realicen utilizando los Factores de Autenticación que éste haya modificado y dejado sin vigencia. Lo anterior, en el entendido que **NERITOPAY** no asume responsabilidad alguna y el **Ciente** se obligará respecto de todas las Operaciones efectuadas utilizando sus Factores de Autenticación vigentes.

### **Uso intransferible de la Plataforma Tecnológica**

El **Ciente** se obliga en todo momento a hacer uso de los servicios objeto del Contrato y de estos Términos y Condiciones en forma intransferible. El **Ciente** se obliga a operar de manera personal y directa en la generación, entrega, almacenamiento, desbloqueo y restablecimiento de cualquier Factor de Autenticación vinculado al uso de la Plataforma Tecnológica.

El **Ciente** es el único responsable del uso que se le da a los Factores de Autenticación por lo que, cualquier Operación que se realizada mediante el uso de estos a través de la Plataforma Tecnológica se entenderá como cierta y efectuada por el **Ciente**.

Derivado de lo anterior, el Cliente no podrá (i) utilizar la aplicación, el sitio, el Sistema o el servicio para fines distintos a los descritos en estos Términos y Condiciones; (ii) permitir a cualquier tercero el uso de la aplicación, excepto en el caso de Clientes registrados dentro de la plataforma; (iii) modificar los teléfonos móviles con los cuales utilice la aplicación; y (iv) realizar trabajos de ingeniería de reversa sobre la aplicación, el sitio, el Sistema o el servicio.

### **CANCELACIÓN Y CIERRE DE CUENTA**

El **Ciente** puede, en el momento que lo desee, dar por terminada la relación establecida en el presente acuerdo y, por ende, cancelar su Cuenta **NERITOPAY**.

**NERITOPAY** le garantiza al **Ciente** que eliminará toda la información de este relacionada con su Cuenta, contenida en su Cuenta, de manera permanente, dejando a salvo las obligaciones contenidas en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares, conforme al proceso establecido en el ejercicio de los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) definido en nuestro Aviso de Privacidad.

El **Ciente** puede dar por terminado los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento a través de la Plataforma o contactando al área de “Atención al usuario NERITOPAY” UNE; todos los recursos que se encuentren en su Cuentas, al momento de la cancelación, deberán ser retirados a través de transferencia a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna entidad financiera autorizada, que el **Ciente** haya especificado.

**NERITOPAY** se reserva el derecho de suspender, cancelar o modificar la Cuenta de cualquier **Ciente** sin previo aviso, así como restringir o cancelar el acceso a su Cuenta, sin que ello derive en responsabilidad alguna para **NERITOPAY**.

**NERITOPAY** se reserva el derecho de restringir o cancelar el acceso a su Cuenta en aquellos casos en que, a juicio exclusivamente de **NERITOPAY**:

- El **Cliente** haya, de cualquier manera, infringido los presentes Términos y Condiciones o el Contrato;
- **NERITOPAY** reciba cualquier requerimiento por parte de alguna autoridad;
- Se tenga una sospecha, a juicio de **NERITOPAY**, de que el **Cliente** ha actuado en contravención de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley;
- El **Cliente** realice fondeos o haga uso indebido de la Cuenta, realice actividades fraudulentas, abusivas, actos ilícitos comprobables o bajo sospechas, a juicio de **NERITOPAY**, de ilicitud o prácticas fraudulentas o constitutivas de delito;
- El **Cliente** proporcione información falsa o engañosa acerca de su identidad;
- Si para cualquier cuestión relacionada al servicio se realiza suplantación y/o robo de identidad.
- Por cualquier motivo en el que las operaciones que realice el **Cliente** representen un riesgo o quebranto para **NERITOPAY**; y
- En caso de que transcurra más de 1 (un) año sin transacciones y no existan fondos disponibles en la Cuenta.

Al terminarse el Contrato se cancelarán las Claves en forma simultánea, por lo que no podrá el Cliente hacer uso de la Plataforma a partir de entonces, y se extinguirá de inmediato cualquier obligación de **NERITOPAY** frente al Cliente y viceversa.

### **DIVULGACIÓN DE RIESGOS**

El Cliente entiende y acepta que derivado de la utilización de los servicios y contenidos de la Plataforma Tecnológica, está expuesto a ciertos riesgos tecnológicos, cibernéticos, operativos y legales, conforme a lo siguiente:

#### **Riesgos Tecnológicos:**

- Interrupciones a la Plataforma Tecnológica: es posible que, debido a factores tecnológicos, mantenimientos programados u otros, la Plataforma Tecnológica se vean temporalmente afectados. Sin embargo, **NERITOPAY** cuenta con los mecanismos necesarios para la continuidad y la administración de contingencias operativas y en caso de presentar alguna, **NERITOPAY** hará del conocimiento del Cliente por la Plataforma Tecnológica y/o correo electrónico que el Cliente haya dado de alta al momento de abrir su Cuenta, las opciones para la continuidad de servicio, de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

- Disposición de los Fondos de Pago Electrónico: por motivos de fallas tecnológicas experimentadas por NERITOPAY o cualquiera de sus proveedores, es posible que el Cliente pudiera no lograr disponer de los Fondos de Pago Electrónico de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico inmediatamente.

Si bien NERITOPAY hará todo lo posible para solucionar dicha situación lo antes posible, el Cliente acepta que NERITOPAY no es responsable por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la misma.

### **Riesgos Cibernéticos:**

- Fraude: El Cliente reconoce que, aún y cuando NERITOPAY se encuentra a la vanguardia en materia de seguridad tecnológica, existen diversos riesgos que son inherentes al uso de medios electrónicos o digitales en el sistema financiero que pudiera resultar en una pérdida económica para el Cliente.

El Cliente entiende y acepta que los Factores de Autenticación son personales e intransferibles, por lo que el Cliente es responsable de su custodia, cuidado y uso, así como de las operaciones efectuadas con éstos. En virtud de lo anterior, el Cliente en este acto, libera a NERITOPAY de cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacarla en paz y a salvo en caso de que se presente cualquier controversia derivada de lo establecido en el presente inciso.

- Virus Informáticos: NERITOPAY no será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el dispositivo o equipo del Cliente como consecuencia del acceso, uso o revisión de la Plataforma Tecnológica, o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en los mismos.

### **Riesgos Operativos:**

- Operaciones Irreversibles: el Cliente entiende y acepta que las Operaciones con Fondos de Pago Electrónico pueden llegar a ser irreversibles y por lo tanto pueden llegar a ocasionar pérdidas por concepto de fraudes u Operaciones accidentales realizadas por un error de hecho a cargo del Cliente, que podrán no ser recuperables.

NERITOPAY no será responsable de todas aquellas operaciones realizadas por el Cliente cuando éstas sean fraudulentas o accidentales o sean producto de la negligencia por parte del Cliente en el cuidado de sus llaves públicas de acceso o contraseñas privadas, conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y en el Contrato.

- Uso indebido de la Plataforma Tecnológica: NERITOPAY se reserva el derecho, sin responsabilidad alguna, de bloquear el acceso al Cliente o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que, a su exclusivo juicio, pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo; (ii) fraudulento, artificioso o engañoso; (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en el Contrato, así como en los Términos y Condiciones de la Plataforma Tecnológica y la Infraestructura Tecnológica de NERITOPAY.
- Cobro de Comisiones: NERITOPAY hace del conocimiento del Cliente en el sitio de internet, así como en el Contrato, los conceptos y montos de la totalidad de las comisiones cobradas por ésta y cualquier otro cargo o retención realizado por NERITOPAY, mismas que podrán ser modificadas de tiempo en tiempo según lo considere necesario NERITOPAY, dando aviso al Cliente con treinta días naturales de anticipación.

#### **Riesgos Legales:**

- No garantía: Ni el Gobierno Federal ni las entidades de la administración pública paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos del Cliente que sean utilizados en las Operaciones que celebre con NERITOPAY o frente a otros, así como tampoco asumirán alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por NERITOPAY o por el Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren.
- Cambios en la regulación: NERITOPAY al ser una entidad regulada está sujeta a cambios legislativos, políticos y/o regulatorios a nivel estatal, federal e internacional que pudieran afectar el uso de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente.

#### **RESPONSABILIDAD DEL USO Y PROPIEDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

El **Cliente** se obliga en este acto a no utilizar o disponer de la Plataforma Tecnológica, para fines distintos a los estipulados en estos Términos y Condiciones, así como a no causarles daños, modificaciones o alteraciones, reconociendo en este acto que son de uso, manejo y operación exclusiva de **NERITOPAY**, y por lo tanto, estos Términos y Condiciones, en ningún caso podrán considerarse como una licencia a favor del **Cliente** respecto de la Plataforma Tecnológica o de cualquier otro aplicativo, sistema o medio que se vincule con éstas.

En el caso que el **Cliente** o cualquiera de sus empleados, funcionarios o prestadores de servicios, incumpla(n) con lo estipulado anteriormente o, que el **Cliente** incumpla o actúe en forma irregular a la pactado en el Contrato y en los presentes Términos y Condiciones

o, que por cualquier causa **NERITOPAY** sufra daños o menoscabos en su patrimonio, inclusive por "virus" transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir **NERITOPAY** con motivo del uso que el **Ciente** haga de la Plataforma Tecnológica, así como los que se pudieran causar por la autorización, tramitación y/o ejecución de Operaciones, el **Ciente** deberá cubrir a **NERITOPAY** las cantidades que resulten de los daños y/o perjuicios que le fueren causados por tales motivos, según sean determinados por peritos en la materia contratados o designados por **NERITOPAY**.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

El **Ciente** acepta y reconoce expresamente que **NERITOPAY** es el único propietario o titular y, en su caso licenciataria, de los derechos de la Plataforma Tecnológica y de cualquier otro aplicativo, sistema o medio que se vincule con ésta y que hayan sido proporcionados al **Ciente** para que tenga acceso a la Plataforma Tecnológica, así como de la marca, logotipo, nombre de dominio y demás derechos de propiedad intelectual de **NERITOPAY**, sus bases de datos, el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, fotografías, imágenes, programas, aplicaciones, y en general cualquier información contenida o publicada en la Plataforma Tecnológica.

Derivado de lo anterior, el **Ciente** no podrá modificar, suprimir, transmitir, transferir, divulgar o dar un uso distinto total o parcialmente a dichos medios de acceso y programas, derechos de autor o propiedad intelectual, en el entendido de que, en caso de violar lo dispuesto en esta Cláusula, se encontrará obligado a pagar a **NERITOPAY** los daños y perjuicios que se ocasionen, con independencia de las acciones legales que, en su caso, procedan.

El **Ciente** reconoce y acepta que **NERITOPAY** es independiente de terceros patrocinadores y anunciantes cuya información, imágenes, anuncios y demás material publicitario puede ser publicado en la Plataforma Tecnológica. El **Ciente** reconoce y acepta que tal material publicitario no forma parte del contenido y objeto principal de la Plataforma y que dicho material será exclusiva responsabilidad de dichos terceros.

Se prohíbe incluir hipervínculos, enlaces o elementos similares o análogos que conduzcan a la Plataforma Tecnológica en sitios web, blogs, correos electrónicos, páginas de terceros o cualquier otro medio, así como reproducir o alterar en cualquier forma o medida el contenido de los materiales que se encuentren en la Plataforma, al igual que bloquear, impedir o restringir por cualquier medio el acceso a la misma, en cuyo caso se responderá frente a **NERITOPAY** en los términos que establezcan las disposiciones aplicables.

El **Ciente** autoriza a **NERITOPAY** para autorizar a terceros, particularmente a otras empresas con las cuales tenga celebrado contratos de prestación de servicios profesionales, el acceso a la información que se hubiera recopilado a través de la Plataforma Tecnológica. Los datos personales o información que pudieran llegar a ser

obtenidos y que de acuerdo con las disposiciones aplicables deban ser considerados como confidenciales se mantendrán con tal carácter, y su tratamiento estará sujeto al Aviso de Privacidad de NERITOPAY. En ambos casos, NERITOPAY hará su mejor esfuerzo por adoptar medidas de seguridad razonables para el mantenimiento y conservación de la información y los datos mencionados, sin perjuicio de lo cual no será responsable por el hurto, sustracción o reproducción no autorizada de los mencionados datos y/o información que pudieran realizar terceros que accedieran a la misma de forma no autorizada.

### **AUTORIZACIÓN DE COMUNICACIÓN CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS**

El **Ciente** autoriza a **NERITOPAY** para que éste último pueda establecer contacto, ya sea a través de la Plataforma Tecnológica, o a través de cualquier medio, con diversas entidades financieras o análogas, nacionales o extranjeras, cuando esto se requiera para la tramitación y/o ejecución de las Operaciones realizadas por el **Ciente**.

### **REGLAS DE USO Y USOS PROHIBIDOS**

**NERITOPAY** se reserva el derecho de bloquear el acceso al **Ciente** o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que, a su exclusivo juicio, pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo; (ii) fraudulento, artificioso o engañoso; (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en estos Términos y Condiciones o en el Contrato.

**NERITOPAY** se reserva el derecho a cancelar Cuentas que tengan, entre otros, alguno de los siguientes segmentos como actividad principal o ingreso de recursos:

1. Comerciantes de armas y/o cualquier objeto ilícito o de posesión restringida.
2. Personas dedicadas a remesas familiares o casas de cambio.
3. Personas dedicadas a realizar cualquier tipo de fraude o actividad ilícita a terceras personas por medios electrónicos o presenciales.
4. Personas cuyos ingresos sean de negocios cuyos giros sean ilícitos.
5. Cualquier otro giro o actividad que sea o se pueda presumir que es contrario a la ley.
6. Cualquier giro que, a su libre discreción, **NERITOPAY**, de momento a momento, considere como actividad riesgosa, fraudulenta, abusiva, ilícita o potencialmente ilícita.

### **ATENCIÓN A USUARIOS**

El área de “Atención al usuario NERITOPAY” de **NERITOPAY** estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana a través de los siguientes mecanismos:

- Levantando un ticket dentro de la Plataforma Tecnológica. <https://neritopay.com>
- Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [une@nerito.com](mailto:une@nerito.com)

El área de “Atención al usuario NERITOPAY” será la encargada de atender asuntos relacionados con aclaraciones de su Cuenta, presentar cualquier tipo de reclamación, cancelaciones, entre otros.

## **INDEMNIZACIÓN**

El **Ciente** está de acuerdo en indemnizar a **NERITOPAY** sus empresas relacionadas, y a sus respectivos administradores, directivos, funcionarios, empleados, agentes y asesores de cualquier acción, demanda o reclamación, de manera directa o indirecta (incluso de honorarios de abogados y de costes judiciales), derivadas de cualquier incumplimiento por parte del **Ciente** a los presentes Términos y Condiciones, al Manual de Operación, al Manual de Uso de Medios Electrónicos o al Contrato. El **Ciente** entiende que la operación de **NERITOPAY** se encuentra regulada y supervisada por las autoridades mexicanas competentes, en términos de la autorización obtenida por **NERITOPAY** para organizarse y operar como Institución de Fondos de Pago Electrónico, dando cumplimiento a las obligaciones y requerimientos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y las disposiciones que de ella emanan.

El Cliente indemnizará a NERITOPAY, sus filiales, subsidiarias o controladoras, por cualquier reclamo, queja o demanda de cualquier naturaleza presentada por cualquier tercero contra NERITOPAY, o por cualquier gasto, erogación o penalización pagada por ésta, por el uso indebido por el Cliente del Sistema o de la Plataforma Tecnológica, así como por la violación por parte de éste de cualquier ley, norma o disposición aplicable o de los presentes Términos y Condiciones, Manuales aplicables o al Contrato.

## **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE NERITOPAY**

NERITOPAY proporcionará el servicio y mantendrá en funcionamiento la Plataforma Tecnológica las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año calendario. No obstante, NERITOPAY no otorga garantías expresas en cuanto a la prestación continua del servicio, el funcionamiento de la Plataforma Tecnológica o la ausencia de fallas en los mismos, ni asume responsabilidad alguna por posibles fallas derivadas del servicio de telecomunicación a través del cual el Cliente se conecte a la Plataforma Tecnológica. A fin de mantener la prestación del servicio y el funcionamiento de la Plataforma Tecnológica de manera ininterrumpida y evitar cualquier falla, NERITOPAY podrá en cualquier momento llevar a cabo servicios de mantenimiento, reparación o limpieza, para lo cual notificará a los Clientes a través de un comunicado publicado en la Plataforma Tecnológica y, discrecionalmente, mediante el envío de dicho comunicado a través de correo electrónico. El Cliente reconoce que el servicio y la Plataforma Tecnológica pudieran no estar disponibles para utilizarse en cualquier momento debido a dichas actividades de mantenimiento, reparación o limpieza y por ello exime a NERITOPAY de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios

derivados de tales fallas, asimismo NERITOPAY notificará al Cliente a través de correo electrónico o notificaciones directas a la aplicación móvil o cualquier otro medio que se tenga disponible las opciones para la continuidad de las operaciones del Cliente. El uso del servicio y las funcionalidades de la Plataforma Tecnológica será en todos los casos y en todo momento, bajo exclusiva responsabilidad y riesgo del Cliente.

NERITOPAY no garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación de la Plataforma Tecnológica, ni la inviolabilidad de los datos almacenados o transmitidos por redes públicas de telecomunicaciones u otros medios, ni la ausencia de fallas de funcionamiento, virus u otras aplicaciones en el sitio que puedan causar daño al Cliente. El Cliente toma a su cargo y exime a NERITOPAY de toda responsabilidad derivada de hechos de caso fortuito o fuerza mayor. NERITOPAY hará todos los esfuerzos razonables para asegurar que los tiempos estimados de acreditación, procesamiento y realización de operaciones con terceras empresas, como los bancos, sean efectuados de acuerdo con los tiempos estipulados en los presentes Términos y Condiciones. No obstante, el Cliente(i) reconoce que el cumplimiento de dichos tiempos estimados de acreditación, procesamiento y realización de operaciones se encuentra fuera del control de NERITOPAY, (ii) acepta que por dicha razón pudieran generarse retrasos en el tiempo necesario para efectuar operaciones; y (iii) exime a NERITOPAY de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios derivados de dichas fallas o retrasos.

NERITOPAY no será responsable por cualquier acceso a una página web que no sea propiedad de NERITOPAY, y en las cuales se extraiga y utilice posteriormente en el Sistema cualquier tipo de información vinculada con el Cliente o con la Cuenta de cualquier Cliente, por lo que NERITOPAY no asume responsabilidad por el contenido de dichas páginas web, por la información personal que dichas páginas web recaben del Cliente o de la Cuenta o el tratamiento que le den a la misma.

El Cliente entiende y reconoce que él será responsable en todo momento de garantizar la seguridad de su sitio personal de Internet, así como de los teléfonos móviles que utilice. Adicionalmente, NERITOPAY no será responsable de ningún modo ante el Cliente o terceros en caso de que el código fuente de las funcionalidades de la Plataforma Tecnológica sea modificado por el Cliente o por un tercero ni tampoco se hará responsable por los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que tales modificaciones pudieran ocasionarle al Cliente o a cualquier tercero.

Adicionalmente, y de conformidad con las disposiciones legales aplicables, NERITOPAY no será responsable, bajo ningún supuesto, por (i) cualquier daño indirecto causado al Cliente o a cualquier tercero derivado de la prestación o falta de prestación del servicio o del funcionamiento o malfuncionamiento de la Plataforma, (ii) cualquier daño que el Cliente sufra por consecuencia del cumplimiento de NERITOPAY de la legislación o normatividad que resulte aplicable o de cualquier mandato o requerimiento judicial, incluyendo cualquier daño derivado de la congelación de la totalidad o parte de los fondos contenidos en la Cuenta del Cliente, según le sea requerido a NERITOPAY; o (iii) por actos de terceros que afecten al Cliente o a otros terceros.

## **MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

En los casos en los cuales el servicio que presta **NERITOPAY** a los **Cientes** sufra una afectación o cambio mayor, **NERITOPAY** notificará al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación.

**NERITOPAY** se reserva el derecho de modificar el contenido y alcance de los Términos y Condiciones en cualquier tiempo, siendo efectivas dichas modificaciones una vez transcurrido el plazo de 30 (treinta) contados a partir de la notificación que se haga a los Clientes por correo electrónico o directamente en los medios electrónicos o cuando el **Cliente** lo acepte tácitamente. Se entenderá que el **Cliente** ha aceptado las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, si cada vez que se realice una actualización el **Cliente** continúa usando la Plataforma Tecnológica, por lo que a partir de dicho uso la nueva versión de los Términos y Condiciones será la que rija la relación entre **NERITOPAY** y el **Cliente**.

Ocasionalmente, **NERITOPAY** podrá incluir provisiones relativas a áreas específicas o nuevos servicios que se proporcionen en o a través de la Plataforma Tecnológica ("Términos Adicionales"), los cuales serán publicados en las áreas específicas o nuevos servicios de la Plataforma Tecnológica para su lectura y aceptación. Los presentes Términos y Condiciones aplican para cualquier otro servicio presente y futuro que **NERITOPAY** ofrezca además de los aquí descritos, independientemente de que estos servicios tengan un contrato específico para su funcionamiento u operación.

El **Cliente** reconoce y acepta que dichos Términos Adicionales formarán parte integrante de los presentes Términos y Condiciones para todos los efectos legales a que haya lugar.

En particular, **NERITOPAY** no garantiza que los **Cientes** utilicen la Plataforma Tecnológica, los servicios y los contenidos de conformidad con estos Términos y Condiciones y, en su caso, las condiciones particulares aplicables, ni que lo hagan de forma diligente y prudente.

**NERITOPAY** tampoco tiene la obligación de verificar la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los **Cientes** proporcionan sobre sí mismos a otros **Cientes** o a cualquier tercero.

**NERITOPAY** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la utilización por parte de los **Cientes** de los servicios y contenidos de la Plataforma Tecnológica ni de aquellos que puedan derivarse de la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los **Cientes** proporcionaron a otros **Cientes** o a cualquier tercero acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan derivarse de la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un **Cliente** en la Plataforma Tecnológica.



En ninguna circunstancia **NERITOPAY** será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza del **Ciente** en información obtenida a través de esta Plataforma Tecnológica.

**NERITOPAY** se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de la Plataforma Tecnológica que, a exclusivo juicio de **NERITOPAY**, no cumpla con los estándares o que pudiera resultar contrario al ordenamiento jurídico vigente, pero **NERITOPAY** no será responsable por cualquier falla o retraso que se genere al eliminar tal material.

En cualquier momento que el **Ciente** no acepte el contenido y/o las modificaciones realizadas a los Términos y Condiciones que le serán notificadas por **NERITOPAY** de conformidad con lo dispuesto por el artículo 11, fracción 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros deberá dejar la Cuenta sin saldo disponible y solicitar la cancelación al correo [une@nerito.com](mailto:une@nerito.com) o través de la Plataforma Tecnológica. Cualquier versión subsecuente de estos Términos y Condiciones se entenderá que suple todas las versiones previas.

### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como para los efectos de su contenido, las partes se someten expresa e irrevocablemente a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de Hermosillo, Sonora, renunciando ambas partes en este acto a cualquier otro fuero que por cualquier otro domicilio presente o futuro pudiere corresponderles.