

**SYLON CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO
ELECTRÓNICO**

Nombre comercial del Producto: SYLON		
Tipo de operación: Cuenta de Fondos de Pago Electrónicos		
Medios de Abono	Comisiones	
-Transferencia Electrónica CLABE: _____ Número de Cuenta: _____	- Apertura: 0 - Administración: _____ - Reclamación improcedente: 0	- Transferencia electrónica: 0 - Reposición de tarjeta por robo o extravío: N/A
Medios de Disposición	Lugares para efectuar retiros	
- Transferencia Electrónica	N/A	
Advertencias		
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 Sylon o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por Sylon o por algún Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren. Los recursos de los Clientes en las operaciones realizadas con Sylon no se encuentran garantizados por ninguna autoridad. Los fondos de pago electrónico no generan rendimientos o beneficios monetarios por los saldos acumulados en los mismos.		
Estado de Cuenta		
Periodicidad: Mensual Disponible mediante solicitud al correo electrónico soporte@sylon.mx Página de Internet www.sylon.mx . Plataforma: [IOS/Android]		
Aclaraciones y reclamaciones		
Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Teléfono: 55-85-31-25-25 Correo electrónico: une@sylon.mx Página de Internet: www.sylon.mx .		
Registro de Contratos de Adhesión Número: 16352-458-043667/01-00774-0426 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono (55) 53-40-09-99. Página de internet www.condusef.gob.mx		
Esta carátula forma parte integrante del Contrato de Adhesión		

CONTRATO DIGITAL DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN SYLON CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V. INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO ("Sylon"), REPRESENTADA POR GONZALO RIVERA CURBELO Y POR OTRA PARTE LA PERSONA QUE SE REGISTRA A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS HABILITADOS POR SYLON Y QUE ACEPTA LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO (EL "CLIENTE"), DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

1. Declara Sylon por conducto de su representante legal, quien manifiesta bajo protesta de decir verdad que:
 - a) Su denominación es SYLON CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
 - b) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tal y como lo acredita mediante la escritura 139,929 de fecha 9 de julio de 2020, pasada ante la fe del Licenciado José Ángel Villalobos Magaña, titular de la Notaría número 9 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio fue inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio 2020043588 de fecha 11 de agosto de 2020.
 - c) Su representante cuenta con los poderes y facultades necesarios y suficientes para celebrar el presente Contrato, mismos que a la fecha no le han sido limitados, restringidos ni revocados de manera alguna, tal y como lo acredita con la escritura relacionada en el numeral inmediato anterior.
 - d) Es una Institución de Fondos de Pago Electrónico en términos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (la "LRITF").
 - e) Se encuentra debidamente inscrita ante el Registro Federal de Contribuyentes con la clave SCA2007106U4 y al día en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de acuerdo con la legislación vigente.
 - f) Su domicilio está ubicado en Dirección: Av. Álvaro Obregón 278, interior Dep. 801, Colonia Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
 - g) Es titular de la Plataforma ubicada en la dirección de internet: www.sylon.mx
2. Declara el Cliente por derecho propio y bajo protesta de decir verdad que:
 - a) Previo a la celebración del Contrato: (i) generó un usuario y contraseña (las "Credenciales") en la Plataforma; (ii) mediante el uso de las Credenciales y la Plataforma manifestó su consentimiento expreso a: (a) el aviso de privacidad de

Sylon (el "Aviso de Privacidad"); y (b) los términos y condiciones de la Plataforma (los "Términos y Condiciones").

- b) Mediante el uso de sus Credenciales ha recibido y está de acuerdo con los riesgos que asume en la realización de Operaciones al amparo del Contrato.
- c) Para efectos de las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la LRITF (las "Disposiciones PLD") ratifica que:
 - i. Mediante el uso de las Credenciales sometió a Sylon sus datos los cuales son verídicos, correctos y precisos.
 - ii. El propietario de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, es la persona así designada quién actuará en todo momento a nombre y por cuenta propia.
 - iii. Cuenta con los recursos económicos suficientes y necesarios para hacer frente a las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato, recursos que han sido y serán obtenidos exclusivamente de fuentes lícitas.
- d) El Contrato y cualquier documento que suscriba conforme al mismo constituye o constituirán obligaciones vinculantes y exigibles a su cargo.
- e) La celebración del Contrato no genera el incumplimiento de obligaciones contraídas por el Cliente previamente.
- f) Los recursos que aporte a su Cuenta provendrán de fuentes lícitas.

Expuesto lo anterior, las Partes otorgan y están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. Definiciones.

- 1.1 Sylon. SYLON CAPITAL, S.A.P.I. DE C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- 1.2 Carátula. La carátula del Contrato la cual forma parte integrante del mismo.
- 1.3 Comisión. Las comisiones, estipuladas en la cláusula Décima Cuarta del Contrato, que Sylon le cobrará al Cliente.
- 1.4 Cuenta de Fondos de Pago Electrónico o Cuenta, a aquella que Sylon, de conformidad con la LRITF, abra a nombre de su Cliente, en la que, entre otros, realiza los registros de:
 - i. abonos correspondientes a:

- i. cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de Transferencias de Fondos; y
 - ii. la cantidad de fondos de pago electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico de que se trate, así como
 - ii. los cargos que correspondan por:
 - i. la redención de fondos de pago electrónico con motivo de la realización de Transferencias de Fondos,
 - ii. la cantidad de fondos de pago electrónico objeto de las Transferencias de Fondos de Pago Electrónico.
- 1.5 CONDUSEF. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- 1.6 Día Hábil. Cualquier día del año, excepto sábados, domingos o cualquier otro día señalado como inhábil mediante publicación que realice la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.
- 1.7 Disposiciones PLD. Las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la LRITF.
- 1.8 Fondos de Pago Electrónico. Saldo que el Cliente detente en la Plataforma de Sylon.
- 1.9 Impuestos. Cualesquier impuestos, contribuciones, cargas, deducciones o retenciones, presentes o futuros, de cualquier naturaleza, incluyendo intereses y penalidades, impuestos por cualquier gobierno o cualquier otra autoridad fiscal.
- 1.10 LRITF. Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- 1.11 Ley para la Transparencia. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- 1.12 Medios de Comunicación Oficial. Los así señalados en la cláusula Décima Séptima.
- 1.13 Operaciones. A los actos de carácter financiero o de pagos a que se refiere el Contrato.

- 1.14 Plataforma. La Infraestructura Tecnológica de Sylon, es decir, la infraestructura de cómputo, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos, bases de datos, software y aplicaciones que utilice Sylon para soportar sus operaciones.
- 1.15 RECA. Registro de Contrato de Adhesión.
- 1.16 Transferencia de Fondos. a aquella operación realizada entre Sylon y otra institución de fondos de pago electrónico o entidad financiera conforme al cual la primera realiza (i) el abono en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico por la cantidad equivalente de dinero a la indicada en la orden respectiva que reciba, derivada del cargo que esa otra institución de fondos de pago electrónico o entidad haga en la cuenta correspondiente, o bien (ii) el cargo en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico equivalente a aquella cantidad de dinero que el Cliente haya indicado en la orden que emita para que, una vez realizada la redención de los referidos fondos, dicha cantidad se acredite a favor de la otra institución de fondos de pago electrónico o entidad referida a quien se envíe dicha orden para su abono en la cuenta de depósito indicada en dicha orden.
- 1.17 Transferencia de Fondos de Pago Electrónico. a aquella operación realizada por Sylon de conformidad con los contratos celebrados con sus Clientes para la apertura de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, de acuerdo con la cual dicha institución abona una cantidad determinada de fondos de pago electrónico en una de dichas Cuentas, derivado del cargo por la referida cantidad en alguna otra de esas Cuentas.
- 1.18 UDIS. A las unidades de cuenta, cuyo valor en moneda nacional publica el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

CLÁUSULA SEGUNDA. Apertura de Cuenta.

Sujeto a los términos y condiciones del Contrato, Sylon abre una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico en favor del Cliente.

CLÁUSULA TERCERA. Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónicos.

3.1 El Cliente acuerda que los recursos que reciba Sylon para la emisión de Fondos de Pago Electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero, sino que en el mismo acto de su entrega se emitirán los fondos de pago electrónico en términos de la LRITF y las disposiciones de carácter general que de ella emanan.

3.2 En virtud del párrafo anterior, las Partes convienen que el saldo que se mantendrá visible en la Cuenta, se encontrará referido precisamente en Fondos de Pago Electrónico.

CLÁUSULA CUARTA. Cierre de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico.

4.1 El cliente durante la vigencia del presente contrato, podrá cerrar, en cualquier momento y sin condición alguna, su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda enviando un correo electrónico a soporte@sylon.mx, describiendo, su solicitud al equipo de soporte de Sylon desde el correo electrónico en el que registró su Cuenta.

4.2 Sylon no condiciona el cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a su Cliente a que este informe o justifique los motivos de dicho cierre.

4.3 Al recibir la solicitud de cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico por parte del Cliente o a más tardar al cierre del Día Hábil en que dicha solicitud sea presentada, Sylon le proporcionará un número de referencia de dicha solicitud, así como la fecha y hora en que ésta se recibió.

4.4 El cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico surtirá efectos al cierre del Día Hábil en que Sylon reciba de su Cliente la solicitud correspondiente.

4.5 Una vez que surta efectos el cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, Sylon se abstendrá de realizar cargos en dicha cuenta y, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario de la presentación de la respectiva solicitud, Sylon pondrá a disposición del Cliente la totalidad del saldo que, en su caso, mantenga en dicha Cuenta, mediante la Transferencia de Fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en una entidad financiera mexicana que el Cliente haya especificado para estos efectos.

4.6 En caso de controversias respecto a la fecha de cierre de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, esta será la establecida por el Cliente, a menos que exista evidencia por la cual Sylon pueda justificar una fecha distinta. En caso de controversias sobre la instrucción del Cliente respecto al cierre de su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico el Cliente deberá producir la evidencia de la solicitud a que se refiere esta Cláusula.

4.7 Asimismo, se atenderá a la Cláusula Trigésima, Trigésima Primera y Trigésima Quinta del Contrato, para el cierre de la Cuenta del Cliente.

CLÁUSULA QUINTA. Niveles de Cuenta.

5.1 El Cliente podrá tener Cuentas clasificadas como Nivel I, Nivel II y Nivel III por la regulación aplicable.

5.2 Para niveles de cuenta de Fondos de Pago Electrónico en moneda nacional, Sylon clasifica cada una de las Cuentas en los siguientes niveles:

- Nivel I: Cuentas en las que la suma de los abonos al mes no exceda del equivalente a 750 UDIS y en ningún caso la suma de los saldos exceda a 1000 UDIS.
- Nivel II: Cuentas en las que la suma de los abonos al mes no exceda de 3000 UDIS.
- Nivel III: Cuentas sin límite.

CLÁUSULA SEXTA. Emisión de Fondos de Pago Electrónico y abono de recursos.

6.1 Sylon, en la administración de las Cuentas, derivado de la recepción de recursos en la Cuenta del Cliente, emitirá los respectivos fondos de pago electrónico y realizará el abono correspondiente en dicha Cuenta, para que el Cliente pueda disponer de ellos en los tres segundos inmediatos posteriores a aquel en que reciba los citados recursos. En dicho contexto, el Cliente autoriza expresamente a Sylon para llevar a cabo la referida emisión de fondos de pago electrónico.

6.2 Para efectos de lo previsto en esta cláusula, Sylon deberá permitir al Cliente entregar los recursos para la emisión de fondos de pago electrónico, mediante Transferencias de Fondos.

6.3 El Cliente no podrá realizar abonos a su Cuenta en efectivo.

6.4 En caso de que Sylon reciba recursos para abono a las Cuentas del Cliente derivados de Transferencias de Fondos provenientes de terceros, el Cliente autoriza expresamente a Sylon a usar tales recursos para la emisión de fondos de pago electrónico.

6.5 Sylon notificará al Cliente, a través de la Plataforma, el abono que se efectúe en la Cuenta derivado de la recepción de cada Transferencia de Fondos o de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

CLÁUSULA SÉPTIMA. Origen de los recursos.

Sylon únicamente recibirá recursos del Cliente siempre y cuando provengan directamente de cuentas de depósito de dinero abiertas en una Entidad Financiera autorizada para recibir dichos depósitos conforme a la normatividad que les resulte aplicables. Asimismo, Sylon estará obligada a entregar los recursos al Cliente mediante la emisión de fondos de pago electrónico en la cuenta del Cliente o mediante transferencias a las cuentas que este mantenga abiertas en Entidades Financieras y que designen para tal efecto en la Plataforma.

CLÁUSULA OCTAVA. Límites de Cuenta.

Las Cuentas del Cliente cumplirán siempre con el Nivel de cuenta al cual estén sujetas según la regulación aplicable por lo cual, las Cuentas referidas estarán limitadas según el Nivel en el que se encuentren de conformidad con la Cláusula Quinta del presente;

CLÁUSULA NOVENA. Sobregiros.

El Cliente no podrá tener sobregiros vinculados a su Cuenta.

CLÁUSULA DÉCIMA. Órdenes de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

10.1 Sylon podrá ejecutar las instrucciones de Transferencias de Fondos de Pago Electrónico que el Cliente le transmita a través de la Plataforma, indicando la información necesaria del Cliente Emisor y del Cliente Beneficiario para realizar la Transferencia de Fondos de Pago Electrónico.

10.2 Para efectos de lo anterior, Sylon deberá cargar y abonar, de conformidad con la Cláusula Séptima del Contrato, los fondos de pago electrónico de las referidas Transferencias de Fondos de Pago Electrónico que acepten del Cliente, y deberá notificar sobre las órdenes de abono aceptadas a través de la Plataforma, tanto al Cliente Emisor, como al Cliente Beneficiario de dicha Operación. Dicha notificación tendrá que ser entregada al momento de la ejecución de la orden.

10.3 Sylon podrá establecer un esquema de autenticación reforzada con al menos, dos elementos independientes cuyas características estarán definidas en las disposiciones de carácter general que emitan en conjunto el Banco de México y la CNBV, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Cargos no reconocidos.

11.1 En el caso en que Sylon reciba un aviso de reclamación por cargo no reconocido por el Cliente, Sylon deberá abonar, a más tardar el segundo Día Hábil Bancario posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando Sylon haya recibido el aviso durante un periodo de noventa días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

11.2 Sylon no estará obligada a realizar el abono al que se refiere esta Cláusula cuando Sylon compruebe al Cliente mediante dictamen que, en la Operación que haya ocasionado el cargo no reconocido por este último, se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos de los elementos independientes a que se refieren las disposiciones aplicables para autenticar las operaciones como autorizadas por el Cliente, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la Operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha Operación.

11.3 Los dos elementos deberán pertenecer a alguna de las siguientes categorías: a) Información que Sylon proporcione al Cliente o permite a este generar, a efecto de que solamente él la conozca, para que la pueda ingresar al sistema autorizado por Sylon para iniciar la Operación de que se trate, tales como contraseña o número de identificación personal; b) Información contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que solo posee el Cliente, incluyendo la almacenada en un circuito integrado o chip que sea procesada conforme a los estándares que el Banco de México determine en la regulación correspondiente, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas que Sylon proporcione a su Cliente. Lo anterior, siempre y cuando dicha información sea generada con propiedades que impidan su duplicación o alteración y que sea información dinámica que no pueda ser utilizada en más de una ocasión; o c) Información derivada de características propias del Cliente, como aquellas de carácter biométrico, incluyendo huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en iris o retina, entre otros.

11.4 Sylon en ningún caso podrá requerir al Cliente que realice trámite adicional a la presentación del aviso a que se refiere la presente cláusula para realizar los abonos respectivos.

11.5 En caso que Sylon compruebe al Cliente mediante dictamen y dentro de un plazo posterior a los dos Días Hábiles que se utilizaron, al momento de realizar la Operación, dos de los elementos independientes anteriormente mencionados, o bien, se haya utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la Operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en virtud de dicha Operación, Sylon podrá revertir el abono que hubiere realizado a la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico del Cliente respectivo.

11.6 De conformidad con la disposición 36 de la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México, Sylon pondrá a disposición del Cliente, a través del correo electrónico designado por el mismo y dentro de un plazo de cuarenta y cinco Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que se haya recibido el aviso por cargo no reconocido, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de Sylon facultado para ello, que contenga, por lo menos: a) evidencia de los elementos de autenticación utilizados, así como la explicación de los mismos y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a dichos factores de autenticación; b) hora en la que se realizó la Operación; c) nombre del receptor de pagos en donde se originó la Operación; y d) en caso de contar con ella, la dirección física en la que se encuentra el dispositivo en el que se realizó la Operación o, en su caso, dirección del protocolo de internet (IP, por sus siglas en inglés) a través de la cual dicho dispositivo haya estado conectado a internet.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Cargos a la Cuenta.

12.1 Sujeto a que el Cliente realice la orden de Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico completando la información

requerida por la Plataforma, Sylon la aplicará con cargo a su Cuenta en términos de la LRITF y las disposiciones de carácter general que de ella emanan.

12.2 Sylon notificará al Cliente, a través de la Plataforma, la ejecución de las órdenes de Transferencia de Fondos o de Transferencia de Fondos de Pago Electrónico que éste instruya.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Características adicionales.

13.1 Sylon no cobrará comisión alguna por la realización de Transferencias De Fondos de Pago Electrónico o por la redención de los mismos en la realización de Transferencias de Fondos que realice el Cliente en su Cuenta de Fondos de Pago Electrónico.

13.2 Previa solicitud que realice el Cliente a través de la Plataforma, Sylon le permitirá retirar la totalidad de los recursos que mantenga en su Cuenta, mediante Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico, según sea solicitado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Comisiones.

14.1 Las Comisiones que podrán cobrarse al Cliente, con cargo a su Cuenta, de conformidad con lo establecido en la Carátula, son las siguientes:

- Administración: De conformidad con lo descrito en la carátula del Contrato.

14.2 Asimismo, no se cobrará comisiones a los Clientes por apertura, por reclamación improcedente, por transferencia electrónica (ya sea por Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico).

14.3 Las comisiones se encontrarán descritas en el sitio: www.sylon.mx.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. Estado de Cuenta.

El Cliente, mediante el uso de sus Credenciales y en los términos y condiciones de uso de la Plataforma, reconoce que podrá:

- a. Disponer en todo momento de su estado de cuenta con saldos actualizados directamente en la Plataforma, cumpliendo con los requisitos indicados en dicho medio.
- b. Solicitar a Sylon el envío de su Estado de Cuenta de manera mensual, trimestral o semestral a la cuenta de correo electrónico vinculada con el Solicitante.
- c. Requerir cualquier aclaración a Sylon o contactar directamente a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. Servicios de atención del Cliente.

16.1 El Cliente deberá acceder a la Plataforma con sus credenciales a fin de consultar las Operaciones de su Cuenta.

16.2 El Cliente podrá solicitar aclaraciones, en términos del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Servicios Financieros, contactando al correo une@sylon.mx.

16.3 A mayor abundamiento, el mencionado proceso de solicitud de aclaración podrá iniciarse dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio. La institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud. Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración.

16.4 Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente.

16.5 El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición.

16.6 Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

16.7 El Cliente podrá consultar las cuentas que Sylon mantenga activas a través de los canales de comunicación habituales entre el Cliente y Sylon, incluyendo la Gestión de la Relación y los formularios de contacto en línea.

16.8 El Cliente podrá ponerse en contacto con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (la “CONDUSEF”) mediante el sitio web www.condusef.gob.mx o número de teléfono (55) 53-40-09-99.

16.9 Las partes podrán reportar fallas en la Plataforma, actualización de datos y avisos de movimientos inusuales en la Plataforma mediante el uso de Medios de Comunicación Oficiales.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. Medios de Comunicación Oficiales.

La Plataforma, el correo electrónico y otros medios de comunicación que se aprueben periódicamente de tiempo en tiempo, serán el único medio de comunicación oficial que Sylon mantendrá con el Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. Fallecimiento.

18.1 En caso de fallecimiento del Cliente, Sylon entregará el importe correspondiente a los Fondos de Pago Electrónico que el Cliente detente en su momento en la Plataforma, a quienes el propio Cliente hubiese designado beneficiarios.

18.2 En caso de que el Cliente haya omitido designar beneficiarios, el importe correspondiente a los Fondos de Pago Electrónico que el Cliente detente en su momento en la Plataforma deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. Beneficiario(s).

De conformidad con el artículo 29 de la LRITF, el Cliente designa beneficiario(s) y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos, mediante la notificación que presente a Sylon.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. Beneficencia Pública.

20.1 En términos del artículo 28 de la LRITF, los montos correspondientes a los Fondos de Pago Electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la cuenta del Cliente de Sylon que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados por Sylon en una cuenta global que llevará para estos efectos. Sylon dará aviso por escrito de esta situación, ya sea física o electrónicamente, al Cliente con noventa días de anticipación. Para efectos de esta cláusula, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realice Sylon.

20.2 Cuando el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, Sylon deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo al Cliente.

20.3 Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

20.4 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.

20.6 Sylon estará obligada a entregar 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 esta cláusula.

20.7 Sylon estará obligada a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento de la presente cláusula dentro de los dos primeros meses de cada año.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. Reembolso.

Sylon reembolsará al Cliente, cuando este lo solicite, la cantidad de moneda nacional equivalentes al valor de los fondos de pago electrónico emitidos de que dicho Cliente disponga en los registros respectivos, siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución y sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones del Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. Intereses.

El Cliente acuerda que en términos del artículo 29 de la LRITF, Sylon no podrá pagar intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que el Cliente acumule en el tiempo o mantengan en un momento dado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Términos y Condiciones de la Plataforma.

El Cliente podrá consultar los términos y condiciones de la Plataforma en www.sylon.mx

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Procedimiento de aclaraciones, reclamaciones y UNE.

En caso de aclaraciones y reclamaciones, las Partes reconocen y acuerdan que el procedimiento y los medios para darle seguimiento a las mismas será el siguiente:

24.1 Cuando el Cliente no esté de acuerdo con algunos de los movimientos que aparezcan en el Estado de cuenta respectivo, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio. La solicitud respectiva podrá presentarse en la UNE de Sylon, mediante envío del correo electrónico, estando Sylon obligada a acusar de recibo dicha solicitud.

24.2 Una vez recibida la solicitud de aclaración, Sylon tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando el

documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que deba de obrar en su poder, así como un informe detallado en el que respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. El dictamen e informe antes referidos se formularán por escrito y serán suscritos por el personal de Sylon facultado para ello.

24.3 Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, Sylon pondrá a disposición de Cliente vía correo electrónico, el expediente generado con motivo o de su solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas.

Para los efectos previstos en la presente cláusula, se hace del conocimiento del Cliente la información de contacto de su Une y de la CONDUSEF:

Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) de la Financiera:

- a) Teléfono: 55-85-31-25-25
- b) Correo electrónico: une@sylon.mx
- c) Horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a 20:30 horas; Sábado 9:00 a 18:00 horas.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):

- a) Centro de atención Telefónica: en la Ciudad de México al 55-53-40-09-99, del interior de la república al 800-999-8080
- b) Dirección de internet: <https://www.condusef.gob.mx/>
- c) Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. Protección de Datos Personales y Publicidad.

25.1 El Cliente acuerda que sus Datos Personales fueron recabados en términos del Aviso de Privacidad de Sylon, quien funge como Responsable del Tratamiento

de los mismos. Para efectos de lo pactado en esta cláusula, se entenderá por los términos “Aviso de Privacidad”, “Datos Personales” y “Responsable” la definición que para dichos términos establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

25.2 El Cliente ratifica haber aceptado de manera expresa el Aviso de Privacidad contenido en www.sylon.mx el cual contiene el Tratamiento que Sylon dará a los Datos Personales del Cliente, entre otros en materia de publicidad y mercadotecnia, por lo que constituye su consentimiento expreso e independiente a este Contrato en términos del citado Aviso de Privacidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. Cumplimiento de Disposiciones PLD.

26.1 Durante todo el tiempo que el Contrato se encuentre en vigor, el Cliente no podrá realizar ni celebrar operaciones que se consideren ilegales ni realizar Operaciones 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 rescisión del Contrato, sin necesidad de resolución judicial y sin perjuicio de las acciones penales o legales que tenga Sylon para reclamar los daños y perjuicios que se le hubieren causado.

26.2 El Cliente se obliga a proporcionar información actual y verídica, así como a notificar a Sylon, de cualquier cambio relacionado con la información y documentación que haya proporcionado para su identificación y conocimiento.

26.3 En caso de que las autoridades ejerzan su facultad de supervisión, verificación y vigilancia de las Operaciones, el Cliente se obliga a colaborar con éstas y dar todas las facilidades necesarias, así como a proporcionar toda la información y documentación que sea requerida por las autoridades a Sylon en relación con las Operaciones.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. Vigencia.

Las Partes convienen que el presente Contrato iniciará su vigencia en su fecha de firma, permaneciendo en vigor de manera indefinida.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. Modificaciones.

28.1 Sylon podrá modificar en cualquier momento el Contrato, para lo cual, bastará que Sylon notifique lo anterior al Cliente con 30 (treinta) días naturales de anticipación a través de la Plataforma.

28.2 Modificado el contrato, Sylon enviará un correo electrónico al Cliente, o le mostrará un aviso en su aplicación móvil, en la que Sylon le indique al Cliente la modificación al Contrato. En todo caso: (i) la nueva versión del Contrato podrá consultarse por el Cliente en la página de Internet de Sylon, así como en el RECA

que administra CONDUSEF; y (ii) Sylon anunciará en su página de internet las modificaciones al Contrato que indicarán al menos:

- 1) El nombre del producto o servicio;
- 2) Número de registro del Contrato ante la CONDUSEF;
- 3) Resumen de todas las modificaciones realizadas;
- 4) En caso de modificar las comisiones se indicarán las comisiones anteriores y las nuevas;
- 5) La fecha de entrada en vigor de la modificación; y,
- 6) El derecho del Cliente de dar por terminado el Contrato.

28.3 En el caso señalado en la presente cláusula, el Cliente podrá solicitar, por conducto de la Plataforma, la terminación del Contrato dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo, bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo para ello cubrir los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que Sylon pueda cobrar penalización alguna por dicha causa.

28.4 En todo caso cualquier modificación a las Comisiones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley para la Transparencia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. Cancelación.

El Cliente tendrá 10 (diez) Días Hábiles posteriores a la celebración del Contrato para cancelarlo sin ningún tipo de responsabilidad, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contenidos en el Contrato, en cuyo caso Sylon no podrá cobrar Comisión alguna.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. Terminación.

30.1 El Cliente, mediante el uso de sus Credenciales y en los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, podrá solicitar a Sylon la terminación anticipada del Contrato, por sí mismo o por conducto de otra Entidad Financiera, sin responsabilidad alguna, siempre y cuando: (i) Sylon verifique la autenticidad y veracidad de la identidad del Cliente; (ii) el Cliente se encuentre al corriente de las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato; (iii) no existan Comisiones pendiente de pagar por el Cliente a Sylon; y (iv) el Cliente presente aviso mediante el uso de la Plataforma.

30.2 Cumplidos los supuestos anteriores, Sylon: (a) generará a favor del Cliente un folio o acuse de la operación; y (b) indicará la fecha y hora de recepción de la solicitud de terminación anticipada y dará por terminado el Contrato a más tardar al cierre del Día Hábil en el que se haya presentado la solicitud.

30.3 En el caso señalado en la cláusula 30.2 anterior, Sylon deberá:

- 1) Abstenerse de cobrar al Cliente comisión o penalización por la terminación del Contrato;
- 2) Abstenerse de solicitar el Cliente que informe o justifique los motivos de la terminación del Contrato;

- 3) Cancelar, sin responsabilidad alguna, el cobro o ejecución de algún producto o servicio asociado, en la fecha de solicitud de terminación;
- 4) Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato, con excepción del pago de cualquier adeudo que tenga el Cliente con Sylon;
- 5) Entregar al Cliente la información relativa a los saldos de la Cuenta en el momento de presentarse la solicitud de terminación correspondiente;
- 6) Entregar el saldo a favor que el Cliente tenga en la Cuenta, en su caso, por el medio previamente pactado y en la fecha en que se dé por terminado el Contrato;
- 7) Cancelar los Medios de Disposición vinculados a la Cuenta, por lo que el Cliente no podrá hacer disposición alguna con dichos medios a partir de la terminación del Contrato;
- 8) Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición, en consecuencia, no podrán realizarse cargados adicionales a partir del momento de terminación del Contrato, salvo por los generados y no reflejados; y,
- 9) Cancelar, sin responsabilidad alguna, el cobro de algún producto o servicio asociado en la fecha de terminación del Contrato, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes.

30.4 Sylon podrá dar por terminado de forma anticipada el Contrato, previa notificación que realice al Cliente mediante la Plataforma, sin responsabilidad alguna, en los siguientes casos:

1. En caso de que el Cliente incumpla el Contrato o los Términos y Condiciones de la Plataforma.
2. En caso de que cualquier declaración hecha por el Cliente en el Contrato sea intencional y dolosamente falsa o incorrecta o inexacta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. Rescisión.

31.1 Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Contrato de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, de acuerdo con el procedimiento que se consigna en el párrafo siguiente, por incumplimiento de la otra en cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato.

31.2 Las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones derivadas del Contrato o de la ley aplicable, la parte afectada notificará a la otra parte, mediante simple comunicado por escrito de su incumplimiento, para que ésta cumpla con su obligación en un plazo que no exceda de 15 (quince) Días Hábiles contados a partir de la fecha en que sea recibido el comunicado del incumplimiento. Si transcurrido dicho plazo la parte que incumplió no corrige dicho incumplimiento, la parte afectada podrá dar por rescindido el Contrato, mediante la entrega por escrito de un aviso de rescisión.

31.3 Asimismo, en el caso de rescisión, ambas Partes se comprometen a cumplir con todas las obligaciones que estuvieran vigentes entre ellas o con cualquier tercero y a pagar los daños y perjuicios que en su caso se ocasionen

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA. Registro del Contrato.

Sylon inscribirá en el RECA, el modelo de contrato de adhesión sobre el cual el Contrato está basado, incluyendo sus anexos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. Confidencialidad.

33.1 Las partes intercambiarán información que podrá ser confidencial (la “Información Confidencial”), en su caso, la parte receptora de la misma (la “Parte Receptora”) acuerda que toda la información que haya recibido o reciba de la parte emisora (la “Parte Propietaria”) con motivo de la negociación previa, celebración y ejecución del presente Contrato propiedad de la Parte Propietaria, de sus filiales, subsidiarias y/o clientes o potenciales clientes cuya divulgación y exposición, cualquiera que sea su forma, perjudique de forma alguna a la Parte Propietaria y/o a sus filiales, subsidiarias y/o a sus clientes, permanecerá como propiedad de la Parte Propietaria.

33.2 La Parte Receptora se obliga a no apoderarse, usar o explotar, por sí o por terceros, directa o indirectamente, para beneficio propio o de terceros y a no divulgar o revelar a terceros la Información Confidencial.

33.3 Si a la Parte Receptora se le requiere por una orden judicial o gubernamental para que proporcione la Información Confidencial, o parte de la misma, la Parte Receptora deberá:

- 1) Notificar en forma oportuna a la Parte Propietaria con anterioridad a su divulgación.
- 2) Consultar con la Parte Propietaria la posibilidad de resistir tal requerimiento.
- 3) Si se requiere o es conveniente tal divulgación, cooperará con la Parte Propietaria para tratar de obtener una orden u otra confirmación confiable de que a la información se le dará el trato de confidencial. Asimismo, si la orden no ha delimitado la información requerida, la Parte Receptora buscará que se delimite la información a efecto de afectar lo menos posible lo relativo a la Información Confidencial. La divulgación de la Información Confidencial de conformidad con una orden judicial o gubernamental no se considerará como un incumplimiento de este Convenio por la Parte Receptora, siempre y cuando dé cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula. Sin embargo, el cumplimiento con tal orden no le dará a la Parte Receptora el derecho de revelar la Información Confidencial o utilizar la Información Confidencial para fines distintos para los que le fue entregada la misma.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. Relación entre las Partes.

Este Contrato y nada de lo incluido en el mismo deberá interpretarse en el sentido de que crea una relación de mandante y mandatario, comitente y

comisionista, patrón/patrón sustituto y empleado, socio y asociado entre el Cliente y Sylon. Ninguna de las Partes estará facultada para representar y obligar a la otra de manera alguna, y cada una de las Partes será responsable exclusivamente de sus propios actos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA. Caso fortuito o fuerza mayor.

35.1 Ninguna de las Partes será responsable por incumplimiento al presente contrato que sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor. No obstante lo anterior, la existencia de caso fortuito o fuerza mayor no serán motivo para que la parte afectada no pague oportunamente las cantidades o cumpla con las obligaciones que efectivamente se hayan devengado previas a la aparición del caso fortuito o fuerza mayor.

35.2 La parte afectada por tal situación notificará a la otra por escrito tan pronto como le sea posible, en un plazo que no deberá exceder de los 10 (diez) días siguientes a que se tenga conocimiento sobre la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

35.3 En el supuesto de que las consecuencias de caso fortuito o fuerza mayor persista por más de 10 (diez) días a partir de que la parte afectada notifique de su existencia, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente contrato mediante aviso por escrito a la otra parte con 10 (diez) días de anticipación y sin necesidad de que medie resolución judicial para tal efecto. En todo caso, procederá lo pactado en la Cláusula Cuarta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA. Limitación de Responsabilidad.

36.1 Nada de lo pactado en el Contrato o en la información contenida en la Plataforma, podrá interpretarse como:

- (i) una inversión en Valores, ni emisión de Valores de ninguna especie. Por lo tanto, no implica una oferta de Valores, ni privada ni pública;
- (ii) una intermediación de Valores, ni administración de cartera de Valores, ni toma decisiones en nombre de terceros. Sylon no es asesor en inversiones. El Cliente deberá realizar sus propios análisis sobre la pertinencia o no de participar en la Plataforma, Sylon sugiere que obtenga su propia asesoría legal, fiscal y financiera;
- (iii) un fondo de inversión, ni una administración de fondos de inversión o realización de actividades descritas en la Ley de Fondos de Inversión. Sylon no presta servicios de intermediación financiera. Sylon no realizará, ni está autorizado a realizar, ninguna de las actividades a que se refiere la Ley de Instituciones de Crédito; y
- (iv) actividades auxiliares del crédito, incluyendo la realización habitual y profesional de operaciones de crédito, arrendamiento financiero y factoraje financiero.

36.2 Sylon no le garantiza al Cliente el uso continuo de la Plataforma, el cual quedará sujeto al Plan de Continuidad de Negocio de Sylon en términos de la LRITF.

36.3 El Cliente acuerda que, las Operaciones que realice a través de los comisionistas bancarios podrán generarle una comisión, por lo que se obliga a consultar dichas comisiones antes de realizar las mencionadas operaciones y a liberar a Sylon de cualquier responsabilidad.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA. Disposiciones generales.

37.1 Puesta a disposición del Contrato. La entrega del Contrato se realiza de manera electrónica a través de los Medios de Comunicación Oficial al momento de la celebración del Contrato.

37.2 Contrato Digital. El Contrato se suscribe mediante una Firma Electrónica Avanzada, una Firma Autógrafa Digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la LRITF. En caso de requerirse, su impresión será suficiente para presentarlo ante cualquier autoridad jurisdiccional, administrativa o de cualquier otra índole. El Contrato se mantendrá íntegro e inalterable a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva y será accesible para su ulterior consulta.

37.3 Carátula. La carátula del Contrato forma parte integrante del mismo.

37.4 LRITF. Para efectos de lo dispuesto en el artículo 11 de la LRITF, se hace saber al Cliente que (i) 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 celebre con Sylon o frente a otros, así como tampoco asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por Sylon o por algún Cliente frente a otro, en virtud de las Operaciones que celebren.

37.5 Referencias Legales. El Cliente podrá encontrar en el Anexo A, la transcripción parcial de las referencias legales señaladas en el Contrato

37.6 Costos, derechos e impuestos. Cada parte pagará los costos, gastos, honorarios, impuestos y derechos que incurra en la negociación, firma y cumplimiento de sus obligaciones estipuladas en el presente Contrato.

37.7 Cesión. Ninguna de las Partes en ningún momento podrá ceder, enajenar o transmitir sus derechos y obligaciones derivadas de, o relacionadas con, el Contrato.

37.8 Notificaciones y Domicilios. Como domicilio para ser requeridas del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento, o para cualquier otra cuestión relacionada con el mismo, las Partes señalan

respectivamente los domicilios relacionados en las declaraciones de cada parte, en el entendido de que todos los avisos y notificaciones que deban realizarse conforme al mismo sean por escrito y surtirán sus efectos al momento de recibirse por el destinatario, si se entregan a mano; o en la fecha consignada en el recibo correspondiente, si se envían por correo certificado con acuse de recibo; a menos que se notifique el cambio de domicilio en los términos anteriores, en cuyo caso los avisos o notificaciones que se hagan sólo surtirán sus efectos si se envían a dichos domicilios.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado entre las Partes en un término de 30 (treinta) días naturales previos a la fecha de cambio, en el entendido de que mientras este aviso no sea proporcionado, cualquier notificación efectuada en el domicilio anterior será válida.

37.9 Autonomía de Disposiciones. La nulidad, invalidez, ilegalidad o cualquier vicio en cualquiera de las disposiciones del presente contrato, sólo afectará a dicha disposición, y por lo tanto no afectará a las demás disposiciones aquí pactadas, las cuales conservarán su fuerza obligatoria.

37.10 Encabezados y Definiciones. Los encabezados o títulos de este contrato se incluyen únicamente para facilitar la referencia, y no limitan o afectan de otra manera los términos y las condiciones de este contrato. Asimismo, las definiciones se incluyen únicamente por conveniencia y economía, por lo que las palabras empleadas en las mismas no tienen significado técnico o jurídico alguno más allá de referirse y/o sustituir a los términos definidos.

37.11 Veracidad de declaraciones. Las Partes manifiestan que han confiado mutuamente en la veracidad y buena fe de las declaraciones y aseveraciones contenidas en el Contrato, mismas que constituyen el motivo determinante de su voluntad para la celebración de este.

37.12 Jurisdicción. Para la resolución de cualquier disputa, controversia, reclamación o diferencia que surja de o se relacione con el presente Contrato, las Partes se someten expresamente a la jurisdicción a los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que pudiera corresponderle en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

37.13 Derecho aplicable. Este Contrato se registrará e interpretará por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

37.14 Acuerdo Integro. Este Contrato, el Aviso de Privacidad, los Términos y Condiciones y la Carátula constituyen el acuerdo íntegro habido entre las Partes en relación con la materia de este, y sustituye a todas las negociaciones, acuerdos o convenios llevados a cabo previa o simultáneamente a su firma.

El Cliente manifiesta su consentimiento expreso, enterado del contenido y fuerza legal del Contrato, por lo que lo suscribe en la Ciudad de México el día y hora señalada en el Anexo A.

- Fin del Contrato

Anexo A Disposiciones Legales

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera

Artículo 11.- Para organizarse y operar como ITF se requiere obtener una autorización que será otorgada por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, en términos del Capítulo I del Título III de la presente Ley.

Las ITF, además de cumplir con las obligaciones establecidas en esta Ley y en las disposiciones que de ella emanen, deberán tomar medidas para evitar que se difunda información falsa o engañosa a través de ellas. Adicionalmente, las ITF deberán difundir la información que permita a sus Clientes identificar los riesgos de las Operaciones que celebren con o a través de ellas, conforme a lo previsto en esta Ley.

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. Las ITF deberán señalar expresamente lo mencionado en este párrafo en sus respectivas páginas de internet, en los mensajes que muestren a través de las aplicaciones informáticas o transmitan por medios de comunicación electrónica o digital que utilicen para el ofrecimiento y realización de sus Operaciones, así como en la publicidad y los contratos que celebren con sus Clientes.

Artículo 28.- Los montos correspondientes a los fondos de pago electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la cuenta del Cliente que la institución de fondos de pago electrónico lleve de conformidad con este Capítulo y que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, deberán ser abonados en una cuenta global que llevará cada institución para esos efectos. La institución deberá dar aviso por escrito de esta situación, ya sea física o electrónicamente, al Cliente con noventa días de anticipación. Para efectos de este artículo, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realicen las instituciones de fondos de pago electrónico. La institución de fondos de pago electrónico no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones. Cuando el Cliente realice una Operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, la institución de fondos de pago electrónico deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de abonarlo a la cuenta respectiva o entregárselo.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de tres años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a trescientas UMA 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.

Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a 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.

Las instituciones de fondos de pago electrónico estarán obligadas a notificar a la CNBV sobre el cumplimiento del presente artículo dentro de los dos primeros meses de cada año.

Artículo 29.- Las instituciones de fondos de pago electrónico no podrán pagar a sus Clientes intereses ni cualquier otro rendimiento o beneficio monetario por el saldo que estos acumulen en el tiempo o mantengan en un momento dado. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de México podrá permitir a las instituciones de fondos de pago electrónico ofrecer a sus Clientes beneficios no monetarios, sujeto a los términos y condiciones establecidos en disposiciones de carácter general que emita al efecto.

Los recursos que reciban las instituciones de fondos de pago electrónico para la emisión de fondos de pago electrónico en ningún caso se considerarán depósitos bancarios de dinero, sino que en el mismo acto de su entrega se emitirán los fondos de pago electrónico, salvo los casos previstos en este artículo.

En el evento que la institución de fondos de pago electrónico, sujeto a la autorización de la CNBV a que se refiere el artículo 45 de la presente Ley, convenga con un tercero llevar a cabo la recepción de los recursos referidos por conducto de éste, dicha institución deberá emitir los fondos de pago electrónico respectivos en términos de lo previsto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 54 de esta Ley.

Como excepción a lo dispuesto en el segundo párrafo del presente artículo, la institución de fondos de pago electrónico podrá emitir los fondos de pago electrónico en una fecha previa a aquella en que los recursos relativos al Cliente queden a disposición de la propia institución, siempre y cuando la referida entrega de recursos para la emisión de dichos fondos (i) se realice como resultado de servicios de adquirencia o agregación de pagos con medios de disposición, prestados por medio de una red de operaciones con tarjeta, o (ii) los recursos correspondientes sean objeto de operaciones con instituciones ubicadas fuera del territorio nacional que realicen operaciones similares a las instituciones de fondos de pago electrónico. Las instituciones de fondos de pago electrónico, en la realización de las operaciones indicadas en este párrafo, deberán emitir los fondos de pago electrónico correspondientes a más tardar en la fecha en que los recursos respectivos queden a su disposición.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, la institución de fondos de pago electrónico deberá tener a su disposición los fondos referidos a más tardar al quinto día hábil posterior a aquel en que emita los fondos de pago electrónico respectivos.

La institución de fondos de pago electrónico deberá estar en posibilidad de reembolsar al Cliente respectivo, cuando este así lo solicite, la cantidad de moneda nacional siempre y cuando tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución y sujeto a los términos del contrato con el Cliente.

El Cliente de las instituciones de fondos de pago electrónico deberá designar beneficiarios y podrá en cualquier tiempo sustituirlos, así como modificar, en su caso, el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

En caso de fallecimiento del Cliente, la institución de fondo de pago electrónico

entregará el importe correspondiente a los fondos de pago electrónico a quienes el propio Cliente hubiese designado como beneficiarios, expresamente y por escrito, en el porcentaje estipulado para cada uno de ellos.

Si no se hubiesen designado beneficiarios, el importe correspondiente a los fondos de pago electrónico deberá entregarse en los términos previstos en la legislación común.

Artículo 56.- Las ITF podrán utilizar equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos para otorgar sus servicios y podrán permitir el uso de la firma electrónica avanzada o cualquier otra forma de autenticación para dar acceso a sus Clientes a su Infraestructura Tecnológica, contratar sus productos y servicios o realizar Operaciones.

El funcionamiento y uso de tales equipos, medios y formas de autenticación se sujetará a los requisitos establecidos en las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la CNBV, respecto de las instituciones de financiamiento colectivo, o la propia CNBV y el Banco de México, de manera conjunta, respecto de las instituciones de fondos de pago electrónico.

Dichas formas de autenticación producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, siempre que cumplan con las disposiciones a que se refiere este artículo.

Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de aquellas otras facultades con que cuenta el Banco de México para regular las operaciones que efectúen las ITF relacionadas con las características de las Operaciones de estas últimas instituciones, así como sus actividades vinculadas con los sistemas de pagos.

Artículo 58.- Las ITF estarán obligadas, de conformidad con lo que establezcan las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría, previa opinión de la CNBV, a lo siguiente:

- I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal.

Las medidas y procedimientos a que se refiere el párrafo anterior, deberán estar contenidos y desarrollados en un documento que será presentado a la CNBV, en la forma y términos que se determinen en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo.

Para el desarrollo de las medidas y procedimientos, las ITF deberán establecer una metodología, diseñada e implementada, para llevar a cabo una evaluación de los riesgos por los cuales pudieran ser utilizadas para llevar a cabo los actos, omisiones u operaciones a que se refiere el primer párrafo de esta fracción, derivado de los productos, servicios, prácticas o tecnologías con los que operen.

Toda la información relativa a la metodología, incluyendo los resultados, deberá

estar a disposición de la Secretaría y de la CNBV, pudiendo esta última ordenar a las ITF la adopción de las modificaciones o adiciones que estime pertinentes, y

- II. Presentar a la Secretaría, por conducto de la CNBV, los reportes sobre:
- a) Los actos, Operaciones y servicios que realicen con sus Clientes y las Operaciones entre estos, según corresponda, relativos a la fracción anterior, y
 - b) Todo acto, operación o servicio que realicen los miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, que pudiesen ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso, pudiesen contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en este artículo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, Operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen y las prácticas comerciales que se observen, así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a Operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales, las relacionadas con transferencias internacionales y operaciones en efectivo realizadas en moneda extranjera.

Asimismo, la Secretaría, considerando las características de las Operaciones y actividades llevadas a cabo por las ITF, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios, así como los casos, la forma, los términos y los plazos en que las ITF deberán observar respecto de:

- i. El adecuado conocimiento de sus Clientes, para lo cual las ITF deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las zonas geográficas en que operen;
- ii. La información y documentación que las ITF deban recabar para la celebración de las Operaciones y servicios que presten y que acredite plenamente la identidad de sus Clientes;
- iii. La forma en que las ITF deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus Clientes o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, Operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;
- iv. Los términos para proporcionar capacitación al interior de las ITF sobre la materia objeto de este artículo;
- v. El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las

- disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo;
- vi. El establecimiento de un comité de comunicación y control, así como la designación de un oficial de cumplimiento con funciones y obligaciones en la materia a que se refiere este artículo al interior de cada ITF, y
- vii. La revisión que deberán realizar de forma anual por parte del área de auditoría interna o bien por un tercero independiente sobre la efectividad del cumplimiento de las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo.

Las ITF deberán conservar, por al menos diez años la información y documentación a que se refiere la fracción III del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones jurídicas aplicables.

Al efecto, tanto el oficial de cumplimiento a que se refiere la fracción VI del párrafo tercero de este artículo, como el auditor o el tercero independiente responsable de la revisión señalada en la fracción VII de dicho párrafo deberán obtener la certificación prevista en el artículo 4, fracción X de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Secretaría estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la CNBV, información y documentación relacionada con los actos, Operaciones y servicios a que se refiere este artículo. Las ITF estarán obligadas a proporcionar dicha información y documentación. Asimismo, la Secretaría estará facultada para obtener información adicional de otras personas con el mismo fin y a proporcionar información a las autoridades competentes.

Las ITF deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, Operaciones o servicios con los Clientes que la Secretaría les informe mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u Operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en la fracción I del párrafo primero de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría elimine de la lista de personas bloqueadas al Cliente en cuestión.

La Secretaría establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo deberán ser observadas por las ITF, así como por sus miembros del consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados respectivos, por lo cual, tanto las ITF como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan.

Las ITF podrán intercambiar información entre sí y con otras entidades del sistema financiero mexicano, incluidos centros cambiarios, transmisores de dinero y asesores en inversiones, facultados para ello en las respectivas leyes financieras, así como con entidades financieras extranjeras, en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, con el fin de fortalecer las medidas y

procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudiesen ubicarse en los supuestos de los artículos 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal, o aquellas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que puedan favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos en contra de sus Clientes o de las propias entidades.

En las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, la Secretaría establecerá los casos, la forma y los términos en que las ITF darán cumplimiento a las obligaciones contenidas en este artículo y a las demás obligaciones previstas en dichas disposiciones, así como los plazos y medios a través de los cuales comunicarán o presentarán a la Secretaría, por conducto de la CNBV, o a esta última, según corresponda, la información y documentación que así lo acredite.

El cumplimiento de las obligaciones y el intercambio de información a que se refiere este artículo no implicarán trasgresión alguna a la obligación de confidencialidad que se impone a las ITF respecto de sus Clientes y las Operaciones que estos realizan, ni constituirá violación a las restricciones de revelación de información establecidas vía contractual.

Los servidores públicos de la Secretaría y de la CNBV, las ITF, los miembros de su consejo de administración, directivos, funcionarios, empleados, factores y apoderados, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las leyes correspondientes.

Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Artículo 7. Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, y permitir que aquélla se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, y cuando cuenten con página electrónica en la red mundial "Internet", mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

Las Entidades, a través de los medios que pacten con sus Clientes, deberán darles a conocer los incrementos al importe de las Comisiones, así como las nuevas Comisiones que pretendan cobrar, por lo menos, con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los Clientes en los términos que establezcan los contratos, tendrán derecho a dar por terminada la prestación de los servicios que les otorguen las Entidades en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la Entidad pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicite dar por terminado el servicio.

El incumplimiento a lo previsto en el párrafo anterior, tendrá como consecuencia la nulidad de la Comisión, con independencia de las sanciones que en su caso procedan.

Artículo 23.- En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, aquéllas deberán proporcionarle a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

- I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

- II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

- III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la

cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

- IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y
- V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.