

Términos y Condiciones

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Febrero, 2022

Términos y Condiciones de Servicio (los "**Términos y Condiciones**" o "**Acuerdo**") para la prestación de los servicios de emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico (colectivamente "**Servicios**") que ofrece Sylon Capital, S.A.P.I. DE C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico ("**Sylon**").

Por favor, lee atentamente estos Términos y Condiciones, así como cualquier otro documento relacionado.

AVISO A LOS RESIDENTES DE MÉXICO

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 Instituciones 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.

La autorización para llevar a cabo las actividades reguladas por la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera se encuentra en trámite, por lo que no es una actividad supervisada por las autoridades mexicanas.

Definiciones

Para efectos de los Términos y Condiciones, los términos con letra mayúscula inicial tendrán los significados que se señalan a continuación, excepto en aquellas ocasiones en las que no sean conformes con el texto:

- "**Sylon**" "**Nosotros**", "**Nuestro**": o demás términos equivalentes: Sylon Capital, S.A.P.I. DE C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- "**Comisión**": Las tarifas a las que estarán sujeto los Servicios.
- "**Cliente**" o "**Usted**": indistintamente, a los Clientes registrados que utilicen las Aplicaciones de Sylon, sin importar el nivel en que su cuenta se encuentre verificada.
- "**Cuenta**": Las cuentas aperturadas en Sylon para cada Cliente que tienen como finalidad almacenar la información personalizada de las distintas transacciones realizadas por dichos Clientes, así como reflejar los abonos de recursos que éstos han realizado a su respectiva cuenta de Sylon
- "**Día Hábil**": Cualquier día del año, excepto sábados, domingos o cualquier otro día señalado como inhábil mediante publicación que realice la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.

- "**Fondos de Pago Electrónico**": Aquellos fondos que estén contabilizados en un registro electrónico de cuentas transaccionales que se consideren como tal en términos del artículo 23 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y demás aplicables, incluyendo los referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada de dinero, en moneda nacional.
- "**Entidad financiera**": las sociedades controladoras y subcontroladoras de grupos financieros, instituciones de crédito, casas de bolsa, bolsas de valores, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, uniones de crédito, organizaciones auxiliares del crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias con niveles de operaciones I a IV, organismos de integración financiera rural, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con niveles de operación I a IV, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales de valores, instituciones calificadoras de valores, sociedades de información crediticia, instituciones de seguros, instituciones de fianzas, sociedades mutualistas de seguros, administradoras de fondos para el retiro, entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público, las instituciones de tecnología financiera, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades respecto de las cuales la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas o la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro ejerzan facultades de supervisión.
- "**LRITF**": A la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera
- "**Plataforma**": Medio de acceso al Servicio tanto en la plataforma móvil como en la plataforma web www.sylon.mx.
- "**Servicios**": los servicios que presta Sylon que consisten en la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico, a través de aplicaciones informáticas, interfaces de páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital.
- "**Transferencias**": A las Transferencias de Fondos o Transferencias de Fondos de Pago Electrónico, indistintamente.
- "**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.

- **“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.

Contacto.

Nos puedes contactar al enviar un email a sopORTE@sylon.mx describiendo cualquier duda o solicitud y uno de nuestros agentes de soporte se pondrá en contacto contigo.

1. Acuerdo

El presente Acuerdo tiene por objeto regular la relación entre Sylon y el Cliente, donde Sylon ofrecerá servicios de plataforma de Fondos de Pago Electrónico, a la cual tendrá acceso el Cliente y a partir de la cual el Cliente podrá fondear su cuenta de fondos de pago electrónico, así como realizar los cargos y abonos correspondientes.

AL ACEPTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, O AL ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS DE SYLON, EL CLIENTE ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO LOS OTROS TÉRMINOS INCORPORADOS POR REFERENCIA.

Se entenderán por aceptados los Términos y condiciones, independientemente de que exista o no algún medio de aceptación cuando el cliente acceda o haga uso de los Servicios de Sylon o cuando Acceda a su Plataforma www.sylon.mx o cualquiera de sus Aplicaciones o use cualquier servicio prestado por Sylon.

Sylon informará cualquier modificación que produzca un cambio en los presentes Términos y Condiciones publicando en su Plataforma la última versión del Acuerdo, por lo que el Cliente se obliga a revisar los Términos y Condiciones de forma periódica. El Cliente acepta y reconoce que Sylon podrá modificar, en cualquier momento, los presentes Términos y Condiciones. Si el Cliente continúa usando la Plataforma cuando se realice una actualización a los Términos y Condiciones y el Cliente se considerará que ha aceptado tácitamente dichas modificaciones.

Si los Términos y Condiciones no resultan aceptables por el Cliente, éste debe inmediatamente suspender el uso de la Plataforma y cerrar su cuenta. Deberá escribir un correo electrónico a sopORTE@sylon.mx notificando que desea cerrar su cuenta como se describe en la sección 6 de este Acuerdo.

El Cliente reconoce que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones tiene el mismo efecto jurídico que si hubiere plasmado la firma física o digital en un acuerdo

de voluntades y acepta que su consentimiento será recabado de manera electrónica en los siguientes términos.

2. Servicios

Los Servicios de Sylon tienen como finalidad ser un medio para que los Clientes realicen operaciones en su cuenta de fondos de pago electrónico.

Creación de Cuenta: para crear una Cuenta en Sylon, el Cliente tendrá que ingresar sus datos en la Plataforma y completar el cuestionario que se desplegará en la Plataforma. Una vez que complete la información y se verifiquen los documentos y se compruebe que cumple con los requisitos de elegibilidad, el Cliente podrá comenzar a operar conforme a lo establecido en los Presentes Términos y Condiciones.

Abonos y Cargos en la Cuenta: Sylon no solicita o requiere que sus Clientes mantengan fondos en sus Cuentas, pero son necesarios para utilizar los Servicios que ofrece Sylon. Los fondos que Sylon reciba por parte de sus Clientes serán abonados a la Cuenta del Cliente con la finalidad de que dichos Clientes puedan utilizar los Servicios y realizar Transferencias, sin que Sylon deba abonar intereses, premio o prima alguna de cualquier naturaleza.

Los recursos que reciba Sylon de sus Clientes para la realización de las operaciones contratadas, mientras los mantenga bajo su disposición, sin que las hayan sido entregados al beneficiario o destinatario, o bien, transferidos a otra entidad facultada para participar en servicios de pago a que haya lugar, deberán quedar depositados a más tardar al final del día en que las hayan recibido, en cuentas de depósito de dinero a la vista abiertas a nombre de Sylon, de conformidad con lo establecido por el artículo 46 de la LRITF.

Asimismo, Sylon, respecto de los recursos que reciba de sus Clientes para la realización de las Operaciones contratadas, está obligada a mantener los recursos propios segregados de los de sus Clientes, así como mantener estos últimos identificados por cada Cliente en términos de lo establecido en el artículo citado en el párrafo anterior.

Las obligaciones, los Servicios y lo relativo a Fondos de Pago Electrónico descritos en los presentes Términos y Condiciones, no se encuentran garantizados por ninguna empresa afiliada o tercero, incluyendo a cualquier autoridad o gobierno.

Ejecución de transacciones: Tanto las operaciones de abono y cargo en la Cuenta serán notificados al Cliente. Las transacciones en Fondos de Pago Electrónico son irreversibles una vez completadas.

El Cliente reconoce y asume cualquier riesgo que se derive de las operaciones con Fondos de Pago Electrónico bajo los presentes Términos y Condiciones.

Los Servicios prestados por Sylon son actividades reguladas en la LRITF por lo que en términos de la regulación aplicable se buscará el cumplimiento de los requisitos legales correspondientes, en el momento en que se requiera, incluyendo sin limitar los requisitos de capital mínimo previstos por las disposiciones aplicables.

3. Elegibilidad

El Cliente deberá estar registrado conforme a las políticas aplicables al tipo de cuenta que corresponda. Para poder registrarse como Cliente se debe tener al menos 18 años y contar con la capacidad legal necesaria para obligarse y aceptar los Términos y Condiciones.

El uso y acceso a nuestra Plataforma y Servicios no está permitido desde aquellos territorios o jurisdicciones respecto de las cuales, de conformidad con diversas prohibiciones legales y normativas, (i) no sea posible realizar dichas operaciones o (ii) en caso de que consideremos que existe un riesgo de operación al realizar operaciones en ciertas jurisdicciones o Sylon considere que no sea posible realizar dichas operaciones.

Dependiendo del lugar de conexión del Cliente algunos Servicios pudieran no estar disponibles. Sylon no se hace responsable de las acciones que tomen los Clientes en desacato de esta previsión y nos reservamos el derecho a dejar de prestar, sin previo aviso, nuestros Servicios a dichos Clientes. Los servicios que Sylon ofrece están dirigidos a residentes mexicanos. Si el Cliente no es residente mexicano para efectos de nuestra relación jurídica, las leyes aplicables serán las mexicanas.

El registro de más de una Cuenta para una misma persona está prohibido ya que tal hecho implica, de acuerdo con nuestros controles, la alteración parcial o total de información para poder crear otro registro. Lo anterior implica el cierre de ambas cuentas y la imposibilidad de volver a operar en la plataforma de Sylon.

4. Garantía de Sylon

La seguridad de sus Fondos de Pago Electrónico es muy importante para Sylon. Garantizamos que actuaremos en todo momento de buena fe para prestar nuestros Servicios de forma que se protejan sus derechos e intereses.

Las pérdidas por transacciones fraudulentas o accidentales pueden no ser recuperables y, adicionalmente, una vez que las transacciones hayan sido confirmadas, el Cliente estará obligado a cumplirlas. Sylon no tiene responsabilidad

alguna respecto de aquellas operaciones realizadas por los Clientes cuando éstas sean fraudulentas o accidentales o sean producto de la negligencia por parte de los Clientes en el cuidado de sus Cuentas y contraseñas, conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones en la sección 11.

Los Servicios son y serán prestados exclusivamente por Sylon, quien asume todas las responsabilidades y obligaciones conforme a los Términos y Condiciones, y es titular o tiene derecho al uso de las interfaces, páginas de internet o cualquier otra dirección o liga que se indican en los presentes Términos y Condiciones, siendo Sylon el único responsable de su utilización frente a los Clientes.

Cuando el Cliente realiza una operación, Sylon podrá retener el saldo disponible correspondiente a los Servicios solicitados, de tal forma que los fondos estén disponibles para completar la operación.

Sylon mantiene los saldos en custodia, en los tiempos y plazos necesarios hasta recibir una instrucción distinta de nuestros Clientes. Dichos recursos estarán disponibles para ser utilizados para los Servicios que ofrece Sylon a través de la Plataforma, así como para cualquier Transferencia instruida por sus Clientes.

Por seguridad de nuestros Clientes, no asumimos responsabilidad alguna, ni seremos responsables de forma alguna, por cualquier transmisión de Fondos de Pago Electrónico que se haya realizado en términos de la instrucción e información proporcionada por el Cliente. El Cliente reconoce y acepta que las Transferencias desde su Cuenta, con independencia de la identidad del beneficiario o destinatario de dicha operación, son realizadas bajo su entera responsabilidad y en ningún caso Sylon será responsable por dicho concepto.

En caso de que la Plataforma presente algún tipo de error se procederá conforme a lo establecido en la sección 18 de los presentes Términos y Condiciones.

5. Información de las Cuentas de Clientes

Cuando se abra una cuenta en Sylon, el Cliente debe proporcionar información y documentación para verificar su identidad. Parte de esta información puede incluir datos personales, privados o sensibles que recibirán el tratamiento que se establece en el Aviso de Privacidad de Sylon. Al momento de completar el formulario de inscripción en línea, el Cliente afirma que proporciona información verdadera, precisa, actualizada y completa sobre si mismo según lo requiere la encuesta de inscripción; y además el Cliente acepta mantener y actualizar los datos de registro para conservar la información íntegra, verdadera, precisa, actualizada y completa durante todo el tiempo en que es Cliente de Sylon.

Sylon utilizará los datos personales recabados de los Clientes, para llevar a cabo las actividades enfocadas al cumplimiento de las obligaciones derivadas de cualquier relación jurídica y comercial que resulte de los Términos y Condiciones, así como para proporcionar la mejor experiencia de Cliente posible. Para más información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, el Cliente puede acceder al Aviso de Privacidad integral en www.sylon.mx.

6. Cierre de Cuentas

El Cliente puede cerrar en cualquier momento su Cuenta 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.

La Cuenta se cerrará una vez que el Cliente haya cancelado todas las solicitudes de Servicios o Servicios pendientes y haya retirado todos sus fondos de Sylon.

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.

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.

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.

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 esos efectos.

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.

Sylon se reserva el derecho de suspender, cancelar o modificar cualquier Cuenta en, o su disponibilidad, en cualquier momento sin previo aviso, sin tener responsabilidad alguna cuando:

1. El Cliente no nos proporcione información verídica, actualizada y correcta;

2. El Cliente viole cualquier disposición Contractual o de los Términos y Condiciones;
3. Se tenga una sospecha razonable de infracción por parte de el Cliente a nuestra política de PLD/FT o ha incumplido con cualesquiera de las disposiciones aplicables;
4. El Cliente fondee su cuenta mediante el uso de técnicas o procesos fraudulentos o de manera ilegal o si los fondos son producto de una actividad ilícita o delictiva;
5. Por cualquier otra razón por la cual Sylon considere que la Cuenta del Cliente o las operaciones que ha realizado representan un riesgo para las operaciones de Sylon u otras causas, a discreción de Sylon.

En aquellos casos en que, por cualquiera de las razones arriba mencionadas, Sylon proceda al cierre de cuentas, Sylon hará esfuerzos razonables, dentro de su control, para notificarle dicha situación al Cliente y en caso de que resulte aplicable iniciar con el proceso de devolución de fondos remanentes en su Cuenta directamente a la cuenta de la Entidad Financiera que el Cliente tuviera registrada en Sylon.

En el caso excepcional en que Sylon no cuente con los datos necesarios para realizar una Transferencia a la cuenta de la Entidad Financiera del Cliente, Sylon notificará en la medida de sus posibilidades esta situación al Cliente y en caso de que éste no se encuentre se estará conforme al procedimiento de cuentas sin movimientos previsto más adelante.

7. Fondos No Reclamados

En el caso de que una Cuenta de Sylon sea cerrada por cualquier razón, cualquier fondo permanecerá en la Cuenta del Cliente como propiedad no reclamada, hasta en tanto no se reclamen los fondos. Si esto ocurre, Sylon hará esfuerzos razonables, dentro de su propio control, para notificar al Cliente en la dirección de correo electrónico registrada.

En caso de que en el momento de la rescisión o cancelación de la Cuenta de Sylon exista un saldo restante, dicho saldo se transferirá a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna entidad financiera autorizada a llevarla que el Cliente haya especificado de manera previa para estos efectos, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El Cliente no haya actuado de forma fraudulenta, ilegal, o con negligencia o de forma que pueda dar lugar a una sospecha razonable de fraude o de acciones ilegales; y

2. Sylon no esté obligada a retener el saldo en virtud de requisitos, obligaciones, leyes y reglamentos o instrucciones de un tribunal, de las fuerzas del orden o de una autoridad competente;

En caso de rescisión, y de no ser posible la remisión de los fondos de conformidad con lo previsto en el párrafo anterior, Sylon transferirá los saldos a una cuenta de depósito de dinero a la vista abierta en una entidad financiera autorizada para ello y cuyo fin es ser una cuenta de fondos no reclamados. Una vez que Sylon haya recibido las instrucciones pertinentes por parte de quien era su Cliente, Sylon realizará la transferencia de los fondos no reclamados correspondientes.

Sin perjuicio de lo anterior, en términos del artículo 28 de la LRITF, las cuentas que en el transcurso de tres años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, serán abonadas en una cuenta global de Sylon creada especialmente para esos efectos. Sylon dará aviso por escrito de esta situación al Cliente en la cuenta de correo electrónico registrada con noventa días de anticipación. En relación con lo anterior, no se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones.

Sylon abonará a una cuenta global los montos correspondientes a los fondos de pagos electrónicos cuando en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, previo aviso a el Cliente electrónicamente con 90 (noventa) días de anticipación. Cuando Cliente realice una Operación posteriormente a la trasferencia 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 se depositen a 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.

Ahora bien, en caso de fallecimiento del Cliente, Sylon da la opción al Cliente de designar a uno o varios beneficiarios en la encuesta de inscripción que se le envía para crear una Cuenta. En relación con la Cuenta, el Cliente puede designar a múltiples beneficiarios o un beneficiario único y sustituirlos en cualquier momento, así como modificar el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos y hasta el monto que, en su caso, determine la legislación aplicable. En caso de fallecimiento del Cliente, Sylon entregará el importe correspondiente a los fondos monetarios a quienes el propio Cliente hubiese designado como beneficiarios, en el porcentaje estipulado para cada

uno de ellos, previa diligencia, en términos de nuestras políticas de PLD/FT y verificación de la identidad del beneficiario.

En aquellos casos en los que el Cliente no hubiere designado beneficiarios y se presente un deceso del titular de la cuenta, Sylon se regirá conforme a lo dispuesto por la legislación común vigente para la Ciudad de México.

8. Cargos

El Cliente entiende que el uso de los Servicios puede resultar en Cargos de comisión por las transacciones que realice en Sylon. Todos los Cargos de Sylon se mostrarán antes de que inicie una solicitud de Servicio y, si la solicitud de Servicio es aprobada por el Cliente, los Cargos se deducirán directamente de su cuenta de Sylon. Los Cargos pagados por el Cliente son finales y no reembolsables, a menos que Sylon determine lo contrario.

Sylon se reserva el derecho de establecer, eliminar o revisar los Cargos por solicitudes de servicios específicos a su entera discreción.

Es responsabilidad del Cliente consultar periódicamente la tabla de Comisiones que se encuentra en la página principal de la Plataforma. Las Comisiones se muestran en pesos mexicanos.

Los Cargos por Servicio en Sylon se pueden consultar en www.sylon.mx o en la aplicación móvil.

9. Devoluciones de cargo

El Cliente reconoce y acepta que los distintos Servicios de Sylon no cuentan con ningún tipo de seguro al depósito de los Fondos de Pago Electrónico o para los recursos del Cliente. 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 responsabilidad alguna por las obligaciones contraídas por Sylon.

La legislación mexicana o de cualquier otro país es susceptible de modificaciones, lo cual puede tener repercusiones en el uso o almacenamiento de Fondos de Pago Electrónico e inclusive restricciones a dicho uso, por lo que Sylon no será responsable de ningún cambio en ese sentido, incluyendo aquellos relativos a las obligaciones legalmente exigibles a Sylon.

Las operaciones Plataforma se podrían restringir o interrumpir parcial o totalmente en cualquier momento lo que pudiera generar la no ejecución de operaciones pendientes,

lo cual puede ocasionar un perjuicio económico al Cliente. El Cliente, por medio de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, acepta que Sylon no será responsable, bajo ningún motivo y en ninguna circunstancia de los daños o perjuicios que situaciones como estas pudieran causar, para lo cual se obliga a no interponer ninguna reclamación contra Sylon que pudiera presentarse en este sentido o en otros similares.

10. Cumplimiento

El Cliente manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que el origen de su patrimonio y recursos objeto de los servicios contratados con Sylon, provienen de actividades lícitas derivadas de su propia actividad profesional y declara estar actuando a nombre y por cuenta propia para todos los efectos a los que haya lugar, de igual manera, manifiesta que no tiene intención alguna de actuar a nombre y/o por cuenta ajena, ni realizar transacciones destinadas a favorecer actividades ilícitas.

Como parte de la implementación de nuestra política de PLD/FT, Sylon se reserva el derecho de requerir cualquier información o documentación adicional, con la intención de determinar o corroborar el perfil transaccional ya sea declarado u operado de sus Clientes así como el origen y el destino de los fondos involucrados en las operaciones que el Cliente realice en la Plataforma o para cualquier otro fin relacionado o conveniente y, de no recibir la información necesaria, Sylon podrá suspender o dar por terminados los Servicios o la relación contractual con el Cliente, incluyendo su acceso a nuestros Servicios. Los recursos que los Clientes depositan en Sylon en todo caso deberán provenir y podrán ser reintegrados en las cuentas de depósito abiertas en una Entidad Financiera autorizada conforme a la normatividad que les resulte aplicable que tenga el Cliente registrada a su nombre en la Plataforma. En caso contrario, previa resolución legal o judicial, el Cliente renuncia a todos los fondos que se encontrasen en Sylon conforme a lo que determinen las autoridades competentes.

En el caso de que se sospeche que un Cliente en Sylon incumple con cualquier disposición de PLD/FT, nacional o internacional, el Cliente acepta que Sylon tiene el derecho de llevar a cabo cualquier acción de revisión y auditoría que considere necesaria o conveniente, tal como solicitar y recabar cualquier información o documentación necesaria o que se considere conveniente, así como reportar, a la entera discreción de Sylon, cualquier actividad a cualquier autoridad y, en su caso, tomar cualquier medida o llevar a cabo cualquier acto contemplado implícita o explícitamente en los Términos y Condiciones o en la legislación aplicable, incluyendo sin limitar la suspensión temporal o total de cualquier Cuenta en Sylon o del acceso a la Plataforma.

El Cliente reconoce que Sylon dará estricto cumplimiento a los requerimientos que cualquier autoridad competente le formule, en virtud de los cuales podrán existir requisitos adicionales a los establecidos en los presentes Términos y Condiciones, los

cuales pueden estar relacionados con el nivel de riesgo o por actividad transaccional, entre otros. Dichos requisitos deberán ser cumplidos a cabalidad a efecto de establecer o en su caso continuar con la prestación de los Servicios. El cumplimiento a los requerimientos en materia de datos personales realizados por autoridad competente estará sujeto en todo momento a lo dispuesto por nuestro Aviso de Privacidad y por la legislación vigente.

Si Sylon le impide el acceso a los Servicios de Sylon (incluyendo el bloqueo de su dirección IP), el Cliente acepta no implementar ninguna medida para eludir dicho bloqueo (por ejemplo, enmascarar su dirección IP o utilizar una dirección IP proxy).

El Manual de Cumplimiento de Sylon se guía por las Disposiciones de Carácter General para la prevención de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita que emite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y los criterios internacionales que ha emitido el Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el Blanqueo de Capitales y por las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la Ley Para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

11. Seguridad

El Cliente reconoce que, aún y cuando Sylon tenga altos estándares en materia de seguridad tecnológica, existen múltiples riesgos tecnológicos y cibernéticos, incluyendo el fraude, que son inherentes al uso de medios electrónicos o digitales en el sistema financiero, de los cuales en ningún caso Sylon resultará responsable.

El buen uso, manejo y custodia de las contraseñas y cualquier otro dato de acceso a las Cuentas de los Clientes son responsabilidad de estos. Sylon no se hará responsable de la falta de diligencia o negligencia de los Clientes en el control y cuidado de estas, así como de las posibles consecuencias que esto pueda implicar, las cuales incluyen entre otros, posibles pérdidas de fondos o de información.

Es responsabilidad del Cliente activar el método de autenticación de múltiples factores. Para lo cual, Sylon cuenta con tecnología que permite la implementación de generadores de contraseñas dinámicas, mediante el uso de una aplicación compatible, a elección del Cliente.

Para efectos del párrafo anterior y en términos de la legislación aplicable, los mensajes de datos que el Cliente emita o comunique de manera posterior a su verificación se tendrán por válidos para todos los efectos a que haya lugar y como emitidos a través de dispositivos seguros y aprobados por el Cliente, así como recibidos íntegramente y sin alteraciones en los servidores de Sylon. Por el solo hecho de acceder al sitio de Sylon y ordenar o celebrar cualquier operación, el Cliente se obliga a responder con la

totalidad de su patrimonio de las obligaciones que les sean atribuibles o de aquellas en las cuales haya incurrido.

Sylon en ningún caso será responsable por el mal uso de las formas de autenticación que a su discreción utilice el Cliente. Sylon no se hace responsable de Phishing, suplantación de identidad, ataques cibernéticos o de cualquier tipo de ataque de los que el Cliente sea víctima. Tampoco será responsable por actos de terceros que afecten a la Plataforma, internet o cualquier otra plataforma de interconexión de forma general.

Sylon se reserva el derecho, en cualquier caso y sin que medie comunicación o explicación alguna, de prohibir el acceso a la Plataforma a cualquier persona, incluyendo el acceso a Cuentas.

El proceso de recuperación de contraseña solamente se realizará mediante los pasos que para ello ha establecido Sylon tomando en cuenta los más altos estándares de seguridad. Dicho proceso únicamente podrá ser iniciado por el Cliente y nunca será iniciado por parte de Sylon. En ninguna circunstancia Sylon le pedirá a sus Clientes, por ningún medio que revelen las credenciales o contraseñas que el Cliente utiliza para acceder a su Cuenta.

Es responsabilidad del Cliente no compartir ni proporcionar sus datos de identificación, credenciales y contraseñas, así como asegurarse que ingresa sus datos o credenciales en la dirección segura y certificada www.sylon.mx. El acceso al sitio oficial de Sylon es responsabilidad del Cliente, y Sylon por ningún motivo será responsable de la seguridad de la conexión desde la cual acceda el Cliente.

Derivado de lo anterior, es responsabilidad del Cliente notificar a Sylon si ha perdido su contraseña o cree o sospecha que su Cuenta o contraseña pueden estar comprometidas, o que un tercero pueda estar actuando por su cuenta o a tenido acceso no autorizado a ella, deberá crear un ticket de soporte en soporte@sylon.mx, e indicar la causa de la solicitud. En caso de que el Cliente haya perdido su contraseña, Sylon le facilitará un enlace de recuperación de la misma enviándolo al correo electrónico verificado. En caso de que se sospeche que un tercero no autorizado haya accedido a la Cuenta del Cliente, Sylon comenzará un proceso de investigación para determinar si se ha producido alguna irregularidad.

Además, el Cliente se obliga a tomar todas las medidas necesarias o convenientes que le solicite Sylon, así como a seguir los procedimientos establecidos por Sylon para recuperar el control de su cuenta bajo el riesgo de perder el mismo definitivamente.

12. Notificaciones

El Cliente acepta que Sylon tomará como medio de contacto, la dirección de correo electrónico con la que se ha dado de alta al abrir su Cuenta, por lo que ésta será la vía a través de la cual recibirá avisos relacionados con los Servicios y a la Plataforma de Sylon. El Cliente acepta como válidas todas aquellas comunicaciones intercambiadas por medios electrónicos, ya sea para la formación de acuerdos de voluntades o intercambio de notificaciones.

Sylon también podrá utilizar la dirección de correo electrónico del Cliente para otras comunicaciones, incluidos los avisos con respecto a los Términos y Condiciones y sus operaciones, así como cualquier otra comunicación futura entre el Cliente y Sylon, sin embargo, Sylon en ningún momento solicitará datos confidenciales de sus Clientes por medio de correo electrónico ni ningún medio distinto al sitio seguro identificado con el prefijo https. El Cliente deberá mantener su dirección de correo electrónico actualizada y notificar a Sylon de cualquier cambio a la misma. Sylon tendrá por válidas todas las comunicaciones enviadas a la dirección de correo electrónico registrado por parte del Cliente.

13. Límites y niveles de Cuentas

Las Cuentas referidas a Pesos del Cliente cumplirán siempre con los límites según los Niveles de Cuenta al que alude la regulación aplicable por lo cual:

- i. Las Cuentas referidas a pesos estarán limitadas conforme a lo siguiente.

Cuentas de Fondos de Pago Electrónico referidas a Moneda Nacional

Tipo de Cliente	Nivel	Tipo de Transacción	Máximo / Periodicidad
Persona Física	Nivel I	Abonos	750 UDIS ¹ / Mes calendario
		Cargos	
		Saldo máximo	1000 UDIS
	Nivel II	Abonos	3000 UDIS / Mes calendario
Cargos			

1

		Saldo máximo	
Personas físicas	Nivel III	Abonos	Ilimitado
		Cargos	
		Saldo máximo	

14. Reglas Operacionales

Los Clientes reconocen y convienen que Sylon no es responsable por ningún evento o circunstancia que afecte a cualquiera de las instituciones en las que éste mantenga los recursos de los Clientes.

Las operaciones con Fondos de Pago Electrónico pueden ser objeto de retrasos, contratiempos o condiciones que pueden llegar a afectar la transmisión o ejecución de estas. Aún y cuando Sylon ha implementado la infraestructura necesaria para responder a las necesidades del mercado, Sylon no tiene control, sobre fallas del hardware, software, electrónica o la congestión del mercado, por lo que el Cliente reconoce y acepta que en dichos casos Sylon no será responsable de los retrasos, dificultades o condiciones que afecten negativamente a la transmisión o la ejecución de las órdenes.

En aquellos casos en que Sylon considere que se ha realizado una operación inusual o por cualquier otra razón que se considere pertinente, Sylon podrá requerir que confirme su solicitud vía correo electrónico.

Todos los Fondos de Pago Electrónico son operados por y entre nuestros Clientes, por lo que son propiedad de estos, y Sylon únicamente proporciona la Plataforma para facilitar la operación.

15. Historial de Cuenta y Comprobantes de Operaciones

Sylon lleva un registro de cuentas sobre movimientos transaccionales que permite identificar los recursos y abonos de cada Cliente y los saldos de Fondos de Pago Electrónico disponibles al momento. Estos registros se mantendrán accesible al Cliente en todo momento y podrá consultarlos una vez acceda a su cuenta en la Plataforma en la sección de Actividad.

En cualquier momento el Cliente podrá solicitar un comprobante de operaciones donde se describen cada una de las transacciones realizadas, escribiendo un correo electrónico a sosporte@sylon.mx.

Nos esforzamos por proporcionar información precisa y verídica; sin embargo, es posible que exista algún error en el historial de los Clientes, así como en cualquiera de sus comprobantes de operación. En caso de que exista un error, el Cliente cuenta con 30 días naturales para hacerlo de nuestro conocimiento a través de sosporte@sylon.mx, pasado este periodo se entenderá que el Cliente reconoce y acepta el historial de su Cuenta, sin poder iniciar una reclamación en fecha subsecuente.

Si el Cliente desea recibir un comprobante fiscal de los cobros que realiza Sylon, puede solicitar su factura antes del último día del mes del periodo en cuestión. Los Fondos de Pago Electrónico son propiedad de los Clientes por lo que Sylon únicamente obtiene recursos derivados del cobro de comisiones.

16. Límite de responsabilidad

Los abonos de Fondos de Pago Electrónico no están protegidos por ningún tipo de seguro, protección o garantía de depósito. Todas las operaciones están sujetas a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, que puedan regular el uso, transferencia, intercambio de Fondos de Pago Electrónico y su operación en Sylon.

La Cuenta del cliente de ninguna manera es una cuenta de depósito a la vista ni una cuenta bancaria de depósito regular. Todas sus operaciones con Sylon están sujetas a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, que puedan regular el uso, transferencia, intercambio y operación en Sylon, en específico a lo dispuesto por la LRITF y a las disposiciones aplicables.

El Cliente reconoce que todas sus decisiones se realizan única y exclusivamente a nombre y cuenta propia y sin injerencia ni asesoría de ningún tercero. En consecuencia, cada Cliente está obligado a llevar a cabo una evaluación independiente respecto de los Fondos de Pago Electrónico, las operaciones que puede llevar a cabo en la Plataforma de Sylon, los Servicios otorgados por ésta y cualquier otra circunstancia relacionada con la misma. Sylon no será responsable en ningún caso frente al Cliente por cualquier tipo de decisiones tomadas por éste, independientemente de la actualización de un daño o perjuicio con motivo de dicha decisión. Cualquier operación que el Cliente realice en la Plataforma es responsabilidad exclusiva del mismo.

17. Vigencia

Los Términos y Condiciones estarán vigentes por un periodo indefinido, siempre y cuando exista relación jurídica entre Sylon y el Cliente, producto de la apertura de una Cuenta a nombre del Cliente. Una vez que el Cliente solicite el Cierre de su Cuenta, los Términos y Condiciones permanecerán vigentes por un plazo adicional de 60 Días Hábiles.

18. Errores del Sistema

Es posible que, debido a factores tecnológicos, mantenimientos programados u otros factores, fuera o dentro de nuestro control, la Plataforma de Sylon u otros Servicios sean interrumpidos temporalmente. Si bien Sylon hará lo posible para solventar en su caso dichos factores, el Cliente acepta que Sylon no es responsable por los daños y perjuicios derivados de dicha interrupción y renuncia a cualquier derecho o acción que pudiere tener en contra de Sylon.

En ningún caso Sylon será responsable de cualquier daño o perjuicio, incluyendo, sin limitación, todas las pérdidas, costos, gastos, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos o expectativas de ganancias esperadas como consecuencia de la falla en el Servicio de Sylon o de la Plataforma, sin importar la causa, período de tiempo o afectación patrimonial.

Aún y cuando Sylon realiza rutinariamente simulaciones para prevenir vulneraciones a la seguridad de sus Servicios, existe la posibilidad que la Plataforma o los Servicios sean víctimas de una vulneración en la cual se vean afectados fondos de los Clientes. En caso de que Sylon sea víctima de algún evento en el que los fondos de los Clientes sean comprometidos, Sylon procurará, mas no estará obligado a, la reintegración de los fondos comprometidos para efectos de realizar una distribución entre los Clientes afectados. En caso de que suceda un evento como el descrito en este párrafo, Sylon publicará un comunicado indicando los pasos a seguir.

Sylon se reserva el derecho de revertir cualquier operación que haya sido efectuada como consecuencia de una interrupción en el servicio o falla en el funcionamiento de las comunicaciones electrónicas, instalaciones comerciales, instalaciones de almacenamiento, mecanismos de grabación u otros componentes de los Servicios. En estas circunstancias las operaciones se revisarán caso por caso, y Sylon informará al Cliente en la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente, si alguna de sus operaciones está en esta situación.

19. Riesgos derivados de la Operación

El Cliente reconoce que, con el solo uso de la Plataforma y los Servicios, así como la tenencia de Fondos de Pago Electrónico, está sujeto a los siguientes riesgos y por lo tanto consiente en que Sylon no será responsable de forma alguna por la actualización de estos.

La **Política de Divulgación de Riesgos** de Sylon detalla los riesgos a los que un Cliente se puede enfrentar.

20. Horario y Disponibilidad de los Servicios

El Cliente puede acceder a la Plataforma las 24 horas de los 365 días del año para realizar operaciones en su Cuenta, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4 de los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente podrá solicitar atención y soporte dentro del siguiente horario:

Lunes a viernes: 8:30 AM - 8:30 PM CST

Sábados y domingos: 9:00 AM - 6:00 PM CST

El Cliente puede solicitar atención y soporte de Sylon a través de los medios de comunicación establecidos, así como a través del correo electrónico soporte@sylon.com.

21. Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual

La Plataforma y los Servicios son propiedad de Sylon o empresas afiliadas. Asimismo, Sylon es propietaria de los Servicios que ofrece. Nos reservamos todos los derechos sobre la misma y cualquier tecnología asociada a la misma. Cualquier creación, idea, invención, mejora, know-how, concepto, algoritmo, protocolo, datos, procesos, procedimientos, métodos, técnicas, protocolos, fórmulas, sistemas, herramientas, composiciones, códigos, software, prototipos, documentos, componentes o cualquier otra información que sea de la autoría de Sylon o de cualquier Cliente, pero exclusivamente como consecuencia del uso de la Plataforma de Sylon, sea o no patentable o susceptible de estar bajo la protección de derechos de autor, o cualquier tipo de derechos de propiedad intelectual o industrial, son propiedad de Sylon o subsidiaria o afiliada, teniendo Sylon el derecho de iniciar cualquier acción, o tomar cualquier medida, de cualquier naturaleza, para obtener su registro y la respectiva protección ante cualquier autoridad (incluyendo cualquier Autoridad en materia de propiedad intelectual).

Del mismo modo, cualquier obra derivada, tales como, de manera descriptiva más no limitativa, una traducción, modificación, mejora, personalización, adaptación, compilación o cualquier tipo de producto que use como origen cualquier elemento de nuestra Plataforma será propiedad de Sylon o subsidiaria o afiliada, por lo que no concedemos ningún tipo de licencia, ni permiso para la reproducción de alguna obra derivada o permiso o licencia para su uso por cualquier tercero. En su caso, cualquier producción derivada será propiedad única y exclusiva de Sylon o sus subsidiarias o afiliadas.

Todos los materiales y datos del sitio y cualquier otro sitio web propiedad, operado, licenciado o controlado por nosotros tendrá el carácter de información privada y será propiedad intelectual de Sylon o subsidiaria o afiliada, por lo que nos reservamos todos los derechos sobre los mismos. Todos los materiales incluidos en el sitio, incluyendo sin limitar compilaciones de datos y software son propiedad de Sylon o subsidiaria o afiliada y están protegidos por las leyes de derechos de autor.

22. Disposiciones adicionales

Por el hecho de usar la Plataforma o de solicitar o recibir los Servicios de Sylon, cada uno de los Clientes declara que (i) está facultado para aceptar y cumplir los Términos y Condiciones, (ii) el cumplimiento de los Términos y Condiciones no contraviene ninguna disposición que le sea aplicable, ni contrato o convenio alguno del que sea parte, (iii) ha obtenido y está en vigor cualquier autorización necesaria para cumplir con los Términos y Condiciones, (iv) no es parte de ningún litigio o controversia que pudiere tener efectos adversos respecto de sus obligaciones conforme a los Términos y Condiciones, (v) tanto cualquier acuerdo de voluntades como los Términos y Condiciones constituyen obligaciones válidas y exigibles en su contra, conforme a sus términos, (vi) se encuentra legalmente posibilitado para otorgar su consentimiento vía electrónica respecto de los presentes Términos y Condiciones: y (vii) no existe una ley o regulación que restrinja o prohíba el uso de nuestros Servicios en la jurisdicción, País o Estado donde el Cliente vive, se encuentra ubicado o donde se encuentren ubicados los servidores desde los cuales proviene su conexión.

El Cliente se obliga a indemnizar a Sylon y empleados por conflictos que surjan o se relacionen con el incumplimiento por parte del Cliente a cualquiera de sus obligaciones derivadas de los Términos y Condiciones o la legislación aplicable.

Cada Cliente que acceda a la Plataforma o que utilice los Servicios de Sylon, se obliga a indemnizar a Sylon respecto de cualquier daño o perjuicio que afecte a Sylon, como consecuencia de cualquier hecho, acto u omisión del Cliente relacionado con el uso de la Plataforma o los Servicios y conviene que para resarcirse de dichos daños o perjuicios, Sylon podrá utilizar los recursos que se encuentren en cualquier Cuenta

del Cliente o ejercer sus derechos en contra del Cliente conforme a la legislación aplicable, hasta en tanto el daño o perjuicio sea resarcido.

Si alguna disposición de los Términos y Condiciones es inválida o no exigible conforme a la ley aplicable, las disposiciones restantes continuarán en pleno vigor y efecto.

Los presentes Términos y Condiciones y los derechos y obligaciones aquí previstos, no podrán ser transferidos o cedidos por los Clientes bajo ninguna forma, pero nos reservamos el derecho, de ceder el presente, transferir o asignar la información que hemos recopilado con motivo de una cesión a subsidiarias, afiliadas, controladoras o entidades del mismo grupo empresarial o como consecuencia de cualquier otra operación.

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los Términos y Condiciones, las partes convienen que serán aplicables las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, renunciando en este acto a aquellos que por ministerio de ley, fuero o residencia le pudieran corresponder, por razón de su domicilio o por cualquier otra causa. El Cliente acepta que los Servicios se consideran realizados en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos y más específicamente, en la Ciudad de México.

El Cliente reconoce que una versión digital de los Términos y Condiciones, junto con la cadena de datos respectiva será admisible como instrumento probatorio en procedimientos judiciales o administrativos y que los títulos de las secciones de los Términos y Condiciones son sólo por conveniencia, y no regulan el significado o interpretación de cualquier disposición de los Términos de Uso.

Para la conveniencia de las partes, los Términos y Condiciones podrán ser firmados de manera electrónica o digital.

El Cliente manifiesta que ha leído las disposiciones de los Términos y Condiciones, y que entiende el alcance de sus obligaciones y derechos derivados de los mismos, asumiendo así las obligaciones que derivan de su consentimiento, no obrando error de derecho o de hecho, violencia, dolo, mala fe, engaño, lesión, incapacidad o cualquier otro vicio que pudiera afectar el consentimiento.