

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO WEB

### Información general

Los presentes términos y condiciones de uso, en lo sucesivo los “**Términos y Condiciones**”, regulan el acceso y la utilización del Sitio Web alojado bajo el nombre de dominio [www.pagofon.net](http://www.pagofon.net), en lo sucesivo el “**Sitio Web**”, así como la aplicación móvil, en lo sucesivo “**Billetera Móvil**”, así como los contenidos y servicios que el titular del Sitio Web pone a disposición de sus Usuarios y/o Clientes.

Asimismo, los presentes Términos y Condiciones establecen junto con el Aviso de Privacidad y Aviso de Cookies, relativas a la gestión de datos de carácter personal de los Usuarios y/o Clientes, los términos y condiciones por los que se rige el Sitio Web y la Billetera Móvil.

En cumplimiento del artículo 80 y 89 al 95 del Código de Comercio y en términos de lo dispuesto por el artículo 1803 del Código Civil Federal, se exponen los siguientes datos del titular del Sitio Web y de la Billetera Móvil.

### Definiciones

1.- **COLTOMONEY:** Coltomoney, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (IFPE).

2.- **Cliente:** Cualquier persona física o moral que haya abierto una cuenta y que haya sido dado de alta un Nombre de usuario y/o Número telefónico y contraseña para acceder a la Billetera Móvil ya sea que actúe en su calidad de Agente, Aceptante, Corporativo o Usuario.

- **Agente:** Persona física o moral que directamente contrata con COLTOMONEY los servicios disponibles de la Billetera Móvil que utiliza para su uso personal o comercial, pudiendo interactuar con Clientes Usuarios o Clientes Aceptantes. *(Siendo obligatoria las Disposiciones del artículo 54 de la LRITF, COLTOMONEY se ajustará a los transitorios de éstas para regularizar la relación con los “Clientes Agentes” y en su caso, entregará un contrato adicional al de cliente; ya sea de “Comisionista” o “Administrador de Comisionistas, por lo que ajustará su documentación interna para tales efectos.)*
- **Aceptante:** Persona física o moral que directamente contrata con COLTOMONEY los servicios disponibles de la Billetera Móvil para recibir pagos por medio de la Billetera Móvil de otros Clientes.
- **Corporativo:** Persona moral, dependencia o entidad pública municipal, estatal o federal que directamente contrata con COLTOMONEY los servicios disponibles para dispersión de fondos de pago electrónico, por su cuenta y orden, hacia las Billeteras Móviles de otros Clientes.
- **Usuario:** Persona física o moral que directamente contrata con COLTOMONEY los servicios disponibles de la Billetera Móvil que utiliza para su uso personal.

3.- **Visitante:** Cualquier persona que use y/o navegue en el Sitio Web sin ser un Cliente.

### Aceptación para navegar en el Sitio Web

El acceso al Sitio Web por el Visitante implica necesariamente, y sin reservas, el conocimiento y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, por lo que acuerda en obligarse en su cumplimiento desde su acceso, por tanto, se recomienda que los Visitantes los lean detenidamente.

### Aceptación para hacer uso de la Billetera Móvil y celebrar Operaciones

La aceptación de los Términos y Condiciones a cargo del Cliente se llevará a cabo cuando el Cliente se registre a través del Sitio Web y por lo tanto, celebre el contrato de emisión de fondos de pago electrónico.

El acceso a los servicios ofertados en el Sitio Web, así como en la Billetera Móvil por el momento está limitado para Visitantes y/o Clientes mayores de dieciocho (18) años. Por lo tanto, al aceptar los presentes Términos y

Condiciones, el Visitante y/o Cliente reconoce, bajo protesta de decir verdad, que es una persona con capacidad suficiente para adquirir las obligaciones derivadas de sus actuaciones y que ha leído, comprende y acepta su contenido, asimismo manifiesta bajo protesta de decir verdad que, actúa por cuenta propia y no en nombre y representación de terceros.

### **Modificación y aviso**

COLTOMONEY se reserva el derecho a modificar discrecionalmente el Sitio Web, la Billetera Móvil y los Términos y Condiciones en cualquier momento, en cuyo caso producirán efectos y serán aplicables a todos los Visitantes y/o Clientes del Sitio Web y la Billetera Móvil. Modificación que se notificará por medio del Sitio Web, Billetera Móvil o por otros medios electrónicos.

COLTOMONEY se reserva el derecho de acceso a los servicios ofrecidos a cualquier persona o Entidad física o moral en cualquier momento, de acuerdo con lo descrito en los presentes Términos y Condiciones, o cualquier conducta contraria a las leyes de orden público, la moral o las buenas costumbres, entre otros.

El Visitante y/o Cliente se obliga a utilizar únicamente las aplicaciones móviles y Sitio Web publicados oficialmente en <https://pagofon.net>. Asimismo, no está permitido que el Visitante y/o Cliente ocupe software intrusivo, realice análisis de código, ingeniería inversa o des compilación de código, de lo contrario se bloquearía a ese dispositivo para el uso de la aplicación.

En caso de que cualquier persona no esté de acuerdo con los Términos y Condiciones, así como con el Aviso de Privacidad y Aviso de Cookies, debe abstenerse de acceder y/o utilizar el Sitio Web y la Billetera Móvil. En la situación de que se siga accediendo y/o usando el Sitio Web y la Billetera Móvil, se considerará como su aceptación total de los Términos y Condiciones, Aviso de Privacidad y Aviso de Cookies estipulados.

### **Cesión**

El Cliente no podrá ceder y/o transferir de ninguna manera los derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones, hacerlo implicaría el incumplimiento a los mismos, siendo inoponible a COLTOMONEY dicha cesión y/o transferencia, en cuyo caso COLTOMONEY podrá reclamar al Cliente los derechos y obligaciones surgidos de los presentes más los daños y/o perjuicios que el incumplimiento le pudiera ocasionar.

### **Separación de cuentas:**

El dinero que COLTOMONEY recibe de sus Clientes para la realización de las operaciones contratadas, se resguarda en una Cuenta Concentradora de una entidad financiera autorizada para ello, conteniendo los recursos propios de COLTOMONEY en una Cuenta Operativa segregando de esta manera ambos montos y para mantener los recursos identificados por cada Cliente, otorga un número de identificación único por cada billetera móvil COLTOMONEY dentro de la plataforma tecnológica en donde se tiene localizada toda operación realizada por Cliente.

El monto total que COLTOMONEY pueda mantener en una o más cuentas de depósito de dinero a la vista, respecto del dinero que reciba de sus Clientes, en ningún momento podrá superar el equivalente al máximo entre un millón de UDIS y el equivalente al doble de la cantidad más alta de fondos de pago electrónico que COLTOMONEY haya redimido a sus Clientes en plazos de 24 horas consecutivas, comprendidos en los últimos trescientos sesenta y cinco días.

### **Verificación de Información**

COLTOMONEY podrá requerir al Cliente la presentación de documentación y/o información que considere necesaria a su exclusivo criterio para confirmar los datos de registro brindados por el Cliente, en los siguientes casos:

- 1.- Cuando el Cliente lleve a cabo su registro,
- 2.- Cuando el Cliente desee cambiar de nivel de cuenta,
- 3.- Cuando el Cliente ejerza sus derechos ARCO.

En el supuesto que no pudiera confirmar dichos datos del Cliente, COLTOMONEY podrá negar el registro, mantener al Cliente en el mismo nivel de cuenta o, en su caso, negar el acceso a sus derechos ARCO respectivamente. Si COLTOMONEY detectara que la información y/o documentación brindada por el Cliente es falsa o incorrecta, COLTOMONEY podrá llevar a cabo las medidas que considere necesarias, pudiendo ser:

- 1.- Suspensión de cuenta previo aviso al Cliente,
- 2.- Reporte a las autoridades competentes,
- 3.- Rescisión del contrato en términos de los contratos de emisión de fondos de pago electrónico.

### Uso de la Billetera Móvil

COLTOMONEY ofrece una billetera móvil que opera a través de un teléfono celular o teléfono celular inteligente, para acceso a servicios y operaciones financieros.

Los servicios para los celulares pueden llegar a generar cargos adicionales en la línea telefónica en la modalidad de prepago o pospago, de los cuales COLTOMONEY no se hará responsable.

El uso de la Billetera Móvil en un teléfono celular inteligente puede generar costos adicionales por el consumo del paquete de datos o red wifi que el Cliente tenga contratado, de los cuales COLTOMONEY no se hará responsable.

Los horarios de disponibilidad de las operaciones y servicios ofrecidos por la Billetera Móvil son:

| Servicio   | Horario de atención                       |
|--|---|
| <b>Recargas</b>                                  | 24x7                                      |
| <b>Pago de servicios</b>                         | 24x7                                      |
| <b>Pago de servicios prepagados</b>              | 24x7                                      |
| <b>Pago a comercio</b>                           | De acuerdo al horario del establecimiento |
| <b>Depósitos de dinero en efectivo</b>           | De acuerdo al horario del establecimiento |
| <b>Depósitos de dinero desde cuenta bancaria</b> | 24x7                                      |
| <b>Envío de dinero a usuario del producto</b>    | 24x7                                      |
| <b>Transferencia de dinero a cuenta bancaria</b> | 24X7                                      |
| <b>Retiro de dinero en efectivo</b>              | De acuerdo al horario del establecimiento |

### Restricciones de la Billetera Móvil

El Cliente tendrá operaciones limitadas a ciertos montos dependiendo el Nivel de Cuenta en el que se encuentre.

La recepción y entrega de recursos en efectivo no podrá exceder del equivalente en moneda nacional a 10,000 UDI's mensuales por Cliente tratándose de recepción de recursos en efectivo y cuando pretendan entregar recursos en efectivo, el monto será de hasta 1,500 UDI's diarias por Cliente. Lo anterior, previa la autorización correspondiente y en términos a lo dispuesto por el artículo 9 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

### Requisitos

Para utilizar la billetera móvil solo debes descargar la aplicación desde tu teléfono inteligente con sistema Android versión 6 en adelante o IOS versión 9 en adelante, luego debes presionar la opción "¿Eres nuevo? Regístrate, completa el formulario que contiene los requisitos del artículo 11 de las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera. ¡Listo!, con esto podrás disfrutar de la Billetera Móvil, recuerda que es indispensable contar con un paquete de datos o red wifi.

### Mecanismos y procedimientos de identificación y autenticación

El mecanismo que tiene la Billetera Móvil es el ingreso de la contraseña que el Cliente haya designado durante su registro, contando con un máximo de 3 intentos, en caso de superarlos, la Billetera Móvil se bloqueará.



Para desbloquear la Billetera Móvil, será necesario que el Cliente se comunique a Mesa de Ayuda, donde tendrá que responder el cuestionario que corresponda, lo anterior con el fin de que sea identificado como el titular de esta y así poder restablecer su Billetera Móvil.

#### **Mecanismos y procedimientos para la notificación de las operaciones realizadas:**

Cada vez que el Cliente realice una operación, la aplicación le notificará vía push notification (mensajes pop ups), mensaje de texto (SMS) y correo electrónico cuando la operación esté concluida.

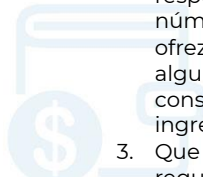


#### **Límites de los montos de las operaciones:**

El límite del monto de las operaciones será conforme al Nivel de Cuenta en que se encuentre la Billetera Móvil del Cliente, conforme a lo señalado más adelante.

#### **El Cliente declara bajo protesta de decir verdad**

1. Que los datos ingresados en el formulario de registro correspondiente en lo sucesivo, los **“Datos de Registro”** son verdaderos, exactos y completos.
2. Que la contraseña para acceder a la cuenta es personal e intransferible y por lo tanto el Titular de la cuenta asume las consecuencias y/o riesgos de su divulgación a terceros, liberando a COLTOMONEY de toda responsabilidad que de ello se derive. Queda establecido que el mal uso de la contraseña y su correspondiente número de celular requerido para su acceso será siempre imputable al Cliente, sin perjuicio de que el Cliente ofrezca prueba de que estos no fueron utilizados por él. COLTOMONEY no responderá por el uso indebido alguno de la contraseña, siendo el Cliente el único responsable de su utilización. En el caso de que un Cliente considere que su contraseña puede haber sido conocida por un tercero, debe cambiarla inmediatamente ingresando a la Billetera Móvil.
3. Que actualizará los Datos de Registro cuando los mismos hubieran sufrido modificaciones o bien cuando se requieran datos y documentación complementaria del Cliente, derivado de los supuestos antes citados.
4. Que es responsabilidad del Cliente mantener actualizado el correo electrónico registrado, de manera que COLTOMONEY pueda comunicarse con él. El Cliente reconoce y acepta que si COLTOMONEY le envía una comunicación electrónica y el Cliente no la recibe debido a que su dirección de correo electrónico registrada es incorrecta, está desactualizada, bloqueada por su proveedor de servicio o no es apta de cualquier otra forma para recibir comunicaciones electrónicas, se considerará válidamente realizada. El Cliente debe agregar **“PAGOFON”** a su libreta de direcciones segura para que pueda ver las comunicaciones que le enviamos.
5. Que autoriza a COLTOMONEY, directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas necesarias para validar su identidad, incluyendo solicitarle más información o documentación, requerirle que realice algunos pasos para confirmar la titularidad de su correo electrónico o del número de celular proporcionado para realizar las transacciones financieras o comparar su información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.



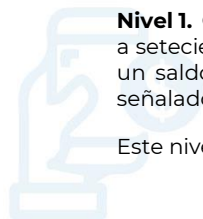
#### **Apertura de cuenta y vinculación al tipo de cuenta**


La persona que se une a la Billetera Móvil accede al tipo de cuenta que le corresponda dependiendo de la cantidad de información que proporcione y el nivel transaccional que presente, en el caso de necesitar subir de nivel deberá proporcionar más información dentro de la Billetera Móvil.

#### **Niveles de Cuenta:**

**Nivel 1.** Celebrados con personas físicas, cuya Operación se encuentre limitada al equivalente en moneda nacional a setecientos cincuenta Unidades de Inversión, en el transcurso de un mes calendario. Además, estarán sujetas a un saldo máximo equivalente en moneda nacional a mil Unidades de Inversión. Y se le solicitarán los datos señalados en el presente criterio.

Este nivel concuerda con el nivel de cuenta 1 de Banxico, en términos del artículo 9º de la Circular 12/2018.



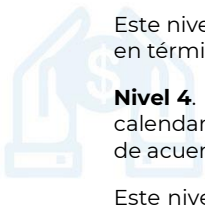


**Nivel 2.** Celebrados con personas físicas, cuya Operación se encuentre limitada al equivalente en moneda nacional a tres mil Unidades de Inversión, en el transcurso de un mes calendario. Y se le solicitarán los datos y documentos señalados en el presente criterio.

Este nivel concuerda con el nivel de cuenta 2 de Banxico, en términos del artículo 9º de la Circular 12/2018.

**Nivel 3.** Celebrados con personas físicas o morales, cuya Operación se encuentre limitada al equivalente en moneda nacional a diez mil Unidades de Inversión, en el transcurso de un mes calendario. Y se le solicitarán la totalidad de los datos y documentos señalados dependiendo del tipo de persona, de acuerdo con la Política de Identificación del Cliente del presente manual.

Este nivel es un mitigante y la correspondencia es con el nivel de cuenta 3 de Banxico, en términos del artículo 9º en términos de la Circular 12/2018.



**Nivel 4.** Celebrados con personas físicas o morales, cuya Operación no tendrá límite, en el transcurso de un mes calendario. Y se le solicitarán la totalidad de los datos y documentos señalados dependiendo del tipo de persona, de acuerdo con la Política de Identificación del Cliente del presente manual.

Este nivel concuerda con el nivel de cuenta 3 de Banxico, en términos en términos del artículo 9º de la Circular 12/2018.

Los Clientes de la Billetera Móvil sólo la podrán registrar su nombre propio sin utilización de nombres ficticios (seudónimos).

Los Clientes podrán designar Beneficiarios para que, en caso de fallecimiento, el Beneficiario pueda ejercer los derechos derivados de la Billetera Móvil. El saldo en favor del o los Beneficiarios será pagado dentro de los 45 días hábiles posteriores a la validación que lleva a cabo Coltomoney, dicho saldo será entregado mediante transferencia a cuenta bancaria, o a la cuenta de fondos de pago electrónico del o los Beneficiarios o, en su caso, mediante cheque que será entregado en las oficinas de Coltomoney.



#### **Disposiciones varias para Servicios SPEI**

Cualquier conducta y/o uso de la Billetera Móvil contrario a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y/o a la normativa aplicable será considerado uso incorrecto. Cualquier daño o perjuicio resultante del uso incorrecto de la Billetera Móvil será responsabilidad exclusiva del Cliente. COLTOMONEY no será responsable por los retrasos o fallas que se produjeran en el funcionamiento y operatividad del Servicio SPEI.

SPEI podrá negar el servicio en los supuestos siguientes:

1. Cuando la operación fuera solicitada fuera de los horarios establecidos,
2. No haya fondos disponibles en las cuentas.

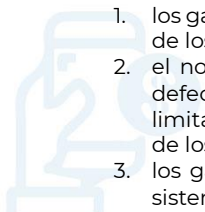


#### **Responsabilidades de Coltomoney**


Cuando se llegare a generar alguna falla o interrupción al servicio por causas imputables a COLTOMONEY, esta cuenta con mecanismos para la continuidad operativa. Dichos mecanismos permiten que las bases de datos se encuentren replicadas en tiempo real en dos zonas diferentes de forma estratégica para asegurar la disponibilidad y continuidad de las operaciones.

En caso de que exista alguna falla o la plataforma requiera abrir una ventana de mantenimiento, COLTOMONEY le informará al Cliente a través de mensaje de texto.

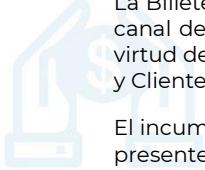
Asimismo, COLTOMONEY no se responsabiliza (salvo dolo o culpa calificada como tal por sentencia firme de tribunal competente) por:

- 
1. los gastos, daños, pérdidas o perjuicios, directos o indirectos, derivados del acceso a, o mala utilización por parte de los Clientes por las transacciones hechas a través de SPEI.
  2. el no funcionamiento o el deficiente funcionamiento del servicio causado por error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, de elementos ajenos a su esfera de control incluyendo, pero sin limitarse, a fallas de sistema o de línea, fallas o defectos en su suministro eléctrico de internet, de telefonía, y de los demás canales de comunicación.
  3. los gastos, daños, pérdidas o perjuicios, directos o indirectos, ocasionados por virus informáticos o fallas de sistema de cualquier tipo dentro del teléfono inteligente que utilice, que afectaren al Cliente;



- 
- los gastos, daños, o pérdidas ocasionadas por el uso inadecuado o negligente por parte del Cliente que ocasionen la divulgación a terceros de sus claves de seguridad o del contenido de su Billetera Móvil, siempre y cuando no lo haya reportado conforme al procedimiento establecido; y


El Cliente reconoce el carácter personal, confidencial e intransferible del identificador de Usuario SPEI, la contraseña y las claves de Único Uso por lo que será el único responsable de su uso, guarda y custodia y, en consecuencia, desde este momento libera a COLTOMONEY de una manera tan amplia como en derecho proceda por cualquier utilización de estos elementos a partir de su entrega y/o activación, por Operaciones que el Cliente o cualquier tercero efectúe con los mismos.



La Billetera Móvil actúa únicamente como intermediario de las transferencias inmediatas de fondos a través del canal de SPEI, en términos del artículo 22 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, en virtud de lo cual COLTOMONEY no es ni puede ser considerado parte en las relaciones entre los Clientes emisores y Clientes receptores.


El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas, o cualquiera de las condiciones convenidas en los presentes Términos y Condiciones, ocasionará automáticamente la cancelación del Servicio.

### **Uso de la Contraseña**



En el caso de operaciones transaccionales de seguridad alta, es decir, aquellas operaciones de montos superiores a 100 (cien) pesos MN efectuadas dentro de la Billetera Móvil se requiere la Contraseña como validación para realizar la transacción, en el caso de que ésta sea incorrecta la operación será denegada y después de tres intentos fallidos se bloqueará la Billetera Móvil durante 24 horas. En el caso de que desee desbloquear su cuenta en menos de 24 horas, deberá llamar a la Mesa de Ayuda para que le indiquen las instrucciones a seguir.

### **Procedimiento en caso de robo o extravío de contraseña.**



Aplica en caso de que el Cliente tenga sospechas o conocimiento de que su contraseña es conocida por alguien más, haya perdido o le hayan robado el dispositivo móvil donde tenga instalada su "Billetera Móvil".

En caso de que se genere alguno de los supuestos antes citados, el Cliente se obliga a detonar los procedimientos establecidos, ya que en caso de no hacerlo Coltomoney no será responsable de las consecuencias que dichos hechos pudieren generar.

Procedimiento para robo o extravío de contraseña:

1. Comunicarse a Mesa de Ayuda,
2. Proporcionar datos de identificación correctos,
3. Solicitar el bloqueo de la Billetera Móvil,
4. Bloqueo.




Para que los Clientes puedan seguir usando la Billetera Móvil deberán solicitar a Mesa de Ayuda el desbloqueo de la misma. Adicional, el Cliente por cuestiones de seguridad deberá cambiar de contraseña.

### **Procedimiento en caso de olvido de contraseña.**

Aplica en caso de que el Cliente haya olvidado su contraseña.

Olvido de contraseña:

- 
1. Ingresar a su Billetera Móvil o portal web según sea el caso,
  2. Seleccionar la función "Olvidé mi contraseña",
  3. Ingresar número de celular,
  4. Ingresar código que llegará al celular vía SMS,
  5. Ingresar las respuestas correctas a las preguntas de seguridad,
  6. Ingresar y confirmar contraseña nueva,
  7. Finalizar cambio de contraseña con éxito.



En caso de que el Cliente tenga dificultades para realizar el procedimiento antes citado, podrá llamar a Mesa de Ayuda.

El Cliente que no recuerde sus preguntas de seguridad deberá:

1. Comunicarse a Mesa de Ayuda,
2. Proporcionar datos de identificación,
3. Solicitar el reseteo de cuenta,
4. Ingresar nueva contraseña y respuestas a preguntas de seguridad.



### **Comisiones y Beneficios monetarios**

COLTOMONEY se reserva el derecho a modificar discrecionalmente las Comisiones y Beneficios monetarios en cualquier momento, en cuyo caso se darán a conocer los incrementos de las Comisiones, así como las nuevas que se pretendan cobrar, por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos, y serán aplicables a todos los Clientes del Sitio Web y la Billetera Móvil, modificación que se dará a conocer por medio del Sitio Web, Billetera Móvil o por otros medios que la empresa determine. Respecto a los Beneficios monetarios se publicarán los correspondientes términos y condiciones para acceder a los mismos.

Algunas de las operaciones que se realizan dentro de la Billetera Móvil están sujetas a comisiones.

### **Cargos no reconocidos:**

Cuando el Cliente identifique un cargo no reconocido o no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que le aparezcan en su estado de cuenta o aplicación, deberá presentar una solicitud de aclaración a través de la Mesa de Ayuda de COLTOMONEY, dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que se realizó dicho cargo, para que éste último a su vez verifique y en caso de ser procedente abone el monto no reconocido. Dicho abono se efectuará a más tardar el segundo día hábil bancario posterior a que COLTOMONEY recibió la solicitud de El Cliente.

COLTOMONEY no estará obligada a realizar el abono al que se refiere el párrafo anterior, cuando compruebe al Cliente 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.

En ningún caso podrá requerirse al Cliente que realice un trámite adicional a la presentación del aviso anterior a que hace referencia las Disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.



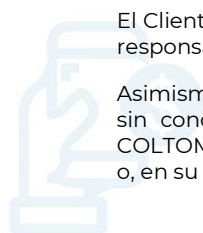
### **Procedimiento de solicitud de aclaración:**

En términos de lo anterior, si el cliente desea presentar una solicitud de aclaración, se deberá comunicar a Mesa de Ayuda, quien le asignará un número de ticket. Este ticket será canalizado al área de aclaraciones, quien es responsable de realizar la investigación y emitir un dictamen al segundo día hábil bancario en que se presentó la solicitud y, en su caso, hacer el abono correspondiente si resulta aplicable, el dictamen será enviado vía correo electrónico al Cliente en un plazo máximo de 45 días.

### **Cierre de cuenta:**

El Cliente podrá en un periodo de diez días hábiles posteriores a la firma del Contrato de Adhesión, cancelarlo sin responsabilidad alguna para el mismo.

Asimismo, el Cliente podrá durante la vigencia del presente contrato, cerrar su Cuenta en cualquier momento y sin condición alguna. Siempre y cuando el Cliente no tenga ningún adeudo u obligación pendiente con COLTOMONEY o con algún tercero que ofrezca sus servicios a través de la aplicación. Por lo que deberá cumplirla o, en su caso, terminarla previo a la cancelación de su cuenta.



Procedimiento de cancelación de cuenta:

Para cerrar la cuenta, el cliente deberá comunicarse a la Mesa de Ayuda de COLTOMONEY quien le asignará un número de ticket, mismo que contendrá la fecha y hora en que recibió su solicitud; posteriormente Mesa de Ayuda validará todos los datos de "El Cliente" y le indicará que el tiempo de respuesta será máximo al cierre del día hábil bancario en que se haya presentado la solicitud. Asimismo, se le informará si cuenta o no con saldo a favor y su monto y se le notificará la cancelación de la cuenta. El cierre de la cuenta de fondos de pago electrónico surtirá efectos al cierre del día hábil bancario en que la COLTOMONEY reciba la solicitud correspondiente.

COLTOMONEY deberá redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda, siempre y cuando el Cliente tenga saldo a favor.

COLTOMONEY pondrá a disposición del Cliente el saldo a favor mediante transferencia de fondos a la cuenta de depósito de dinero a la vista en alguna Entidad Financiera autoriza que el Cliente designe, a otra cuenta de fondos de pago electrónico o, en su caso, mediante cheque que será entregado en las oficinas de Coltomoney. Lo anterior, a elección del "Cliente".

Una vez realizado lo anterior, COLTOMONEY debe:

- I. Abstenerse de cobrar al Cliente Comisión o penalización por la terminación del contrato;
- II. Abstenerse de solicitar al Cliente que informe o justifique los motivos de la terminación del contrato;
- III. Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de terminación, y
- IV. Abstenerse de condicionar la terminación de presente Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el mismo.

Lo anterior, en términos de los artículos 6, fracción VI, inciso c. y 27 de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

### **Prohibición de aplicar cargos o diferenciaciones**

Los Agentes y Aceptantes se obligan a cobrar a los Clientes los precios que tenga en vigencia para los productos o servicios, no pudiendo establecer montos mínimos ni recargos ni diferenciaciones de ningún tipo para las operaciones realizadas con alguno de los servicios de la Billetera Móvil. COLTOMONEY no se hace responsable de la correcta ejecución de los servicios proporcionados por dichos Agentes y Aceptantes, y del correcto cobro de dichos precios.

### **Responsabilidad Limitada**

Sin perjuicio de lo expuesto, la responsabilidad legal de COLTOMONEY frente al Cliente y/o cualquier tercero, salvo dolo, será hasta el valor resultante del monto de la transacción involucrada.

### **Avisos Legales**

Coltomoney cuenta con la autorización para organizarse y operar como una Institución de Fondos de Pago Electrónico por lo que es una actividad autorizada, regulada y supervisada por las autoridades mexicanas.

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.

Los recursos de los Usuarios en las operaciones realizadas con Coltomoney, S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico 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.

El Buró de Entidades Financieras contiene información de Coltomoney, S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico sobre nuestro desempeño frente a los Usuarios, por la prestación de productos y servicios. Te invitamos a consultarlo en la página <http://www.buro.gob.mx>.





### Propiedad Intelectual de COLTOMONEY

COLTOMONEY es titular exclusivo y/o licenciataria de la Billetera Móvil, según corresponda, de todos los derechos intelectuales e industriales sobre las marcas, logos, diseños, invenciones, desarrollos, modelos, software, textos, cuadros, imágenes y demás contenidos de cualquier tipo involucrados con los servicios que presta tanto en el Sitio Web como en la Billetera Móvil. Los derechos se encuentran protegidos tanto por la legislación mexicana aplicable tanto como por convenios internacionales.

El Cliente reconoce y acepta la mencionada titularidad de COLTOMONEY y se compromete a no cuestionarla, así como también a no difundir, copiar, reproducir, vender o de cualquier otro modo usar comercialmente los derechos de la Billetera Móvil sin autorización previa y por escrito de COLTOMONEY.



### Mantenimiento y Soporte del Servicio

El Cliente reconoce que COLTOMONEY tiene la facultad de suspender temporalmente el servicio a los Usuarios y/o Clientes del Sitio Web y/o a la Billetera Móvil cuando se realice el mantenimiento y soporte a éstos.

### Aviso de Cookies

El Usuario y/o Cliente que tenga acceso al Sitio Web está de acuerdo en recibir archivos que le transmitan datos que se almacenarán en el disco duro del dispositivo que utilice para tal efecto, a estos archivos se les denominan "Cookies". Las Cookies pueden contener información de los Usuarios y/o Clientes referente a la identificación de éstos, rastrear páginas en las que han navegado o navegue con posterioridad al Sitio Web.


Las Cookies no podrán leer, reproducir o transmitir datos o información de materiales almacenados en el disco duro del dispositivo del Usuario y/o Cliente, ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.



### Aviso de Privacidad

COLTOMONEY realiza la protección integral de los datos personales de los Clientes asentados en sus bases de datos de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de los Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y demás disposiciones aplicables vigentes en el territorio nacional, que se detallan en su Aviso de Privacidad.

### Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico




COLTOMONEY debe celebrar con su Cliente un Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico por cada cuenta de fondos de pago electrónico que abra a nombre de éste, de acuerdo con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, expedidas por el Banco de México.

### Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones se mantendrán vigentes por plazo indeterminado a partir de la aceptación de los mismos.

### Jurisdicción



El Cliente y COLTOMONEY se someten a la exclusiva jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, respecto a todos los asuntos que se relacionen con el acceso o uso del sitio o cualquier producto, material o servicio. Las partes dan su consentimiento para someterse a tal jurisdicción y renuncian a cualquier fuero que pudiere corresponderles por razón de domicilio presente o futuro aplicable independientemente del lugar donde se generen, comuniquen, transmitan, reciban o almacenen los mensajes de datos correspondientes.