



Contrato

"CONTRATO" DE ADHESIÓN DE EMISIÓN Y DEPÓSITO MERCANTIL DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SOCIEDAD EPLATA MÉXICO, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EPLATA" Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL, QUE MANIFIESTA DE FORMA EXPRESA SU VOLUNTAD OTORGANDO SU CONSENTIMIENTO PARA ACEPTAR LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ COMO EL " USUARIO ", EN CONJUNTO CON EPLATA MX, LAS "PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS EXPUESTAS A CONTINUACIÓN:

ACEPTACIÓN

EL USUARIO, A TRAVÉS DE SU MANIFESTACIÓN DE LA CREACIÓN DE UNA CUENTA, Y EN COMPLEMENTO MEDIANTE SU FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA, FIRMA AUTÓGRAFA DIGITALIZADA O CUALQUIER OTRA FORMA DE AUTENTICACIÓN QUE SE AJUSTE A LOS REQUISITOS DEL ARTÍCULO 56 DE LA LEY, MANIFIESTA SU ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO PARA LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. ASIMISMO, ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA, DECLARANDO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LA

INFORMACIÓN PROPORCIONADA DE BUENA FE ES CORRECTA. EL USUARIO DEJA A SALVO LOS DERECHOS DE EPLATA PARA SOLICITAR INFORMACIÓN ADICIONAL CON EL FIN DE VERIFICAR LA VERACIDAD DE LOS DATOS PROPORCIONADOS.

ASIMISMO, EL "USUARIO" MANIFIESTA DE FORMA EXPRESA SU VOLUNTAD CONSIDERANDO QUE EXPRESÓ SU CONSENTIMIENTO AL DAR "CLIC" EN ACEPTAR EN EL BOTÓN DE TÉRMINOS DEL SERVICIO EN LA "PLATAFORMA" ACEPTANDO EL PRESENTE "CONTRATO" ASÍ COMO LOS "TCG", INCORPORADOS AL MISMO, Y CONCLUYÓ EXITOSAMENTE SU REGISTRO EN LA "PLATAFORMA". TAMBIÉN CONSIDERANDO QUE SE "AUTENTICÓ" LA IDENTIDAD DEL "USUARIO" CON LOS REQUISITOS QUE SE DESCRIBEN MÁS ADELANTE, PRODUCIENDO LOS MISMOS EFECTOS QUE LAS LEYES OTORGAN A LOS DOCUMENTOS SUSCRITOS CON FIRMA AUTÓGRAFA, A LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 56 DE LA LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA EN CORRELACIÓN CON EL ARTÍCULO 8 DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL DE LA CONDUSEF EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y SANAS PRÁCTICAS APLICABLES A LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA

DEFINICIONES

Las definiciones señaladas en los Términos y Condiciones de la "Plataforma" (en lo sucesivo los "TCG") incorporados al final del presente Contrato resultan aplicables a todos y cada uno de los términos del presente Contrato de Adhesión de Emisión y Depósito Mercantil (el "Contrato"), por lo que, al incorporarse al presente, una palabra

entre comillas se entenderá que se encuentra listada en las citadas definiciones.

1.- Eplata : EPlata México, S.A de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico.

2.- Usuario, Usuarios o Cliente : es aquella persona que contrata o realiza alguna operación con una Institución de Tecnología Financiera, así como aquella que contrata o utiliza los servicios de instituciones de tecnología financiera o de sociedades autorizadas

3.- Ley Fintech ; Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera

4.- Cuenta de FPE; Cuentas de Fondo de Pago Electrónico.**DECLARACIONES**

“Eplata” declara a través de su representante legal, que;

(i) es una sociedad mercantil constituida en los Estados Unidos Mexicanos con domicilio social en la Ciudad de México, (ii) es administrador, operador y comercializa el servicio de emisión, administración y transmisión de Fondo de Pago Electrónico, a favor de sus “Usuarios”, y que cuenta con la autorización que se requiere para realizar dichas actividades de conformidad con la Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera “Ley Fintech” y disposiciones secundarias aplicables (iii) Que su apoderado tiene las facultades suficientes para obligarla en los términos del mismo, mismas que no han sido revocadas o modificadas en forma alguna. (iv) su domicilio se encuentra en Boulevard Manuel Ávila Camacho 138, Piso 11, Colonia Lomas de Chapultepec, Ciudad de México, México, 11000.

El “Usuario” declara bajo protesta de decir verdad , que:

En caso de ser persona moral:

(i) Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con su ley respectiva y que su representante legal cuenta con las facultades necesarias para obligar a su representada en términos del presente contrato. (ii) La información que ha proporcionado a “Eplata” es cierta y auténtica. (iii) Los recursos que utilizará para abrir una cuenta de fondos de pago electrónico no son ni serán de procedencia ilícita. (iv) actúa en nombre y con recursos propios;

En caso de ser Persona física:

(i) Es una persona física con capacidad de goce y ejercicio, en pleno uso de sus facultades para la celebración del presente contrato

En cualquier supuesto de los mencionados anteriormente:

(i) Que el presente constituye un acuerdo de voluntades, por lo que la aceptación expresa mediante cualquier forma de “Autenticación” al acceder o hacer uso de los “Servicios”, y cualquier medio de aceptación incluyendo el uso

de contraseñas o "Claves de Acceso" se considerarán una firma electrónica al

consignarse en un mensaje de datos o adjuntados lógicamente y asociados al mismo por cualquier tecnología, haciendo las veces de firma autógrafa; (iii) el presente "Contrato" es válido y exigible entre "Eplata" y el "Usuario"; (iv) conoce y acepta los "TCG", así como el "Aviso de Privacidad" disponible en la "Plataforma"; (v) Es una persona física con capacidad legal para contratar con "Eplata", residente en México con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos; y (vi) otorga su consentimiento, para que todos los recursos que sean acreditados en su "Cuenta de FPE" con "Eplata", sean utilizados para la emisión de fondos de pago electrónico, constituyéndose "Eplata" como depositario de éstos.

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.- Las Partes acuerdan que el objeto del presente "Contrato" es la apertura de una "Cuenta de FPE" para la emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico a favor del "Usuario", contra la recepción de una cantidad de dinero en moneda nacional, con apego a los términos del presente "Contrato", en el entendido de que "Eplata" realizará la emisión de dichos fondos de pago electrónico de conformidad con lo establecido en la "Ley Fintech", a fin de que el "Usuario" pueda disponer de ellos haciendo uso de la "Plataforma" de conformidad con sus "TCG".

su disposición a través la "Plataforma", mismos que se podrán modificar de tiempo en tiempo, siendo notificados oportunamente al "Usuario".

Por lo anterior, el presente "Contrato" aplica a partir de la emisión de fondos de pago electrónico, y su posterior registro en una cuenta de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, previamente aperturada por el "Usuario" en la República Mexicana.

SEGUNDA. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS .-"Eplata" acreditará en las respectivas cuentas los recursos por concepto de transferencias internacionales que cualquier persona desde el extranjero pretenda entregar o poner a disposición de los "Usuarios" en la República Mexicana a través de la "Plataforma". El "Usuario", de forma expresa, con la aceptación del presente "Contrato", otorga su consentimiento de manera permanente a "Eplata" para que todos los recursos que sean acreditados en su "Cuenta de FPE", independientemente de su origen, se utilicen para la emisión de los correspondientes fondos de pago electrónico, constituyéndose "Eplata" como depositario de los mismos.

"Eplata" podrá emitir inmediatamente los fondos de pago electrónico, cuando sean derivados de operaciones con instituciones ubicadas fuera del territorio nacional que realicen operaciones similares a las instituciones de fondos de pago electrónico. Cuando el "Usuario" tenga la intención de fondear su propia cuenta, solamente podrá realizarlo mediante la transferencia de fondos, a la cuenta clabe que "Eplata" le designe.

La emisión de los fondos de pago electrónico con base en los recursos recibidos se realizará de forma automática dentro de la "Plataforma" bajo el consentimiento previo del "Usuario" y "Eplata" lo notificará al "Usuario" a través de las siguientes dos opciones:

- a) Por el medio pactado, en el momento de realizarse dichas transferencias de fondos de pago electrónico, mismo que podrá ser a través de la "Plataforma" y/o correo electrónico, o**
- b) Por medio de la "Plataforma" y/o correo electrónico al momento de ejecutar cualquier transferencia, siempre y cuando el "Usuario" tenga configurada la opción de notificaciones automáticas desde su "Aplicación Móvil o Web".**

1. "Autenticación" de Identidad

"Eplata" puede llegar a requerir del "Usuario" cierta información personal incluyendo, pero no limitado a su nombre completo con apellidos paterno y materno, dirección de correo electrónico, número de teléfono celular/móvil con servicio de mensajes de texto, domicilio con código postal, fecha y lugar de nacimiento, ocupación, nacionalidad, Clave Única de Registro de Población (CURP), Selfie, geolocalización e incluso documentación que acredite la legitimidad de la información proporcionada por el Usuario. Durante el proceso de registro, o cuando se accede a la "Plataforma" desde un "Dispositivo Móvil", el ID del dispositivo (Device ID) también se almacena.

"Eplata", podrá elegir dentro de las diferentes opciones de proveedores estratégicos que "Eplata" ponga a disposición del Usuario de forma directa o a través de la transferencia de sus datos, a proveedores que otorguen servicios de verificación de identidad para validar la identidad del Usuario.

El "Usuario" bajo protesta de decir verdad admite y reconoce que los datos personales que proporcione a "Eplata" en el registro y en cualquier otro momento son verídicos, precisos, actualizados y completos, y se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. El "Usuario" autoriza a "Eplata", directamente o a través de terceros, para solicitar cualquier información adicional o realizar cualquier investigación que considere necesaria para validar su identidad y/o autenticar su identidad o información de su "Cuenta de FPE". Esto puede incluir, pero no está limitado a información y/o documentación acerca del uso de la cuenta o identidad, o requerir que tome acciones para confirmar dirección de correo electrónico, número de teléfono celular/móvil o instrumentos financieros, y la verificación de la información utilizando bases de datos de terceros o por medio de otras fuentes. Este proceso es para fines de verificación interna, en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información e identificar actividades sospechosas de acuerdo con sus políticas internas, "Eplata" podrá requerir información adicional que permita cotejar y en su caso aclarar los datos y hechos que motivan dicho requerimiento. Si el "Usuario" hace caso omiso al referido requerimiento de información, "Eplata" estará facultado para rechazar, cancelar y en su caso bloquear la cuenta del "Usuario".

2. Historial de Transacciones y Estado de Cuenta.

El "Usuario" tiene el derecho a consultar en cualquier momento el historial

transaccional de su "Cuenta de FPE" el cual reflejará cualquier operación

realizada, e informará sobre el estado que guardan las operaciones y "Servicios" contratados, por lo que el mismo tendrá los efectos de estado de cuenta, toda vez que estará a disposición del "Usuario" de manera diaria en cualquier momento.

"Eplata" pondrá mensualmente y de forma gratuita a disposición del "Usuario" a través de la Plataforma. Dicho Estado de Cuenta deberá cumplir con lo establecido en los artículos 37 y 38 de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

3. Fuentes de Fondeo y Disposiciones en Efectivo y Mediante Transferencia de Fondos

a) Fuentes de fondeo

La "Cuenta de FPE" se fondea mediante la recepción de fondos provenientes de las cuentas de otros "Usuarios" de la "Plataforma", a través de transferencias persona a persona o a través de transferencias electrónicas de recursos de cuentas bancarias nacionales. El saldo que se refleja en la "Aplicación Móvil o Web" muestra el saldo en fondos que tiene en su "Cuenta de FPE", y que están disponibles para realizar nuevas transferencias o hacer uso de los "Servicios".

Cuando se hace un pago a través de los "Servicios", se verifica que el saldo cubra la transacción incluyendo las comisiones.

▪

b) Disposiciones mediante transferencia de fondos

El "Usuario" podrá realizar todos los retiros que desee mediante transferencia a otros usuarios de "Eplata" o a usuarios de otras instituciones participantes del SPEI.

El "Usuario" podrá realizar un retiro al mes en moneda nacional, de la "Cuenta FPE", a través de la "Plataforma" sin cobro de comisiones..

4. Límites de Uso y Comisiones

a) Límites de envío y niveles de Cuenta

“Eplata” atendiendo a la regulación aplicable, podrá imponer límites mensuales a la cantidad de dinero que puede enviar o recibir el “Usuario” a través de los “Servicios”, dichos límites serán debidamente comunicados al “Usuario”, y estarán disponibles para consulta permanente en el siguiente link: <https://eplata.mx/legal/assets/comisiones.html>

Los límites máximos del total de abonos y retiros por cuenta se establecen dependiendo del nivel de “Cuenta de FPE” que haya aperturado cada “Usuario”. A todos los “Usuarios” de forma predeterminada se les asignará una Cuenta nivel 3, o Cuenta Plata, siempre y cuando proporcionen ciertos datos de identificación e información necesarios. Una vez que se haya autenticado la identidad del “Usuario”, se podrán incrementar los límites de envío y/o recepción de recursos, siempre y cuando “Eplata” así lo determine y se cumpla con los requisitos previstos por cada nivel de Cuenta conforme a lo siguiente:

Niveles de “Cuenta de FPE”.

Nivel 1.- No disponible en “Eplata”

Nivel 2. No disponible en “Eplata”

Nivel 3. Celebrados con personas físicas o morales, cuya Operación no tendrá

límite, en el transcurso de un mes calendario.

En cada uno de los Niveles antes señalados, "Eplata" solicitará información de conformidad a sus políticas de cumplimiento en concordancia con la legislación aplicable.

b) Al efecto, se considerará el valor de la UDI (Unidad de Inversión) correspondiente del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate y los montos equivalentes en pesos podrán ser consultados por el "Usuario" en la Sistema de Información Económico de Banco de México, disponible

en

<https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=8&accion=consultarCuadro&idCuadro=CP150&locale=es>

Con el fin de administrar cualquier factor de riesgo, "Eplata" podrá limitar las fuentes de fondeo de la "Cuenta de FPE".

c) Las comisiones por el uso de los "Servicios"

TIPO DE OPERACIÓN	CARGOS A CUENTAS PERSONALES
Envíos de Dinero dentro del ecosistema e-Plata	Sin costo
Recibir Dinero	Sin costo
Depósitos vía transferencia	Sin costo
Envío de dinero a Cuenta Bancaria (SPEI)	\$5 + IVA. Sin cargo una vez por mes
Retiro de Efectivo en México: No disponible	

Pago de Servicios	Entre \$5.00 y \$8.00 pesos moneda nacional, dependiendo el servicio *
--------------------------	---

*** Previo a concluir la transacción, Eplata le presenta al "Usuario" el cargo que se le realizará por concepto del pago de servicio, a fin de que el "Usuario" confirme en ese momento si está de acuerdo en aceptarlo.**

Las comisiones están sujetas a cambios previamente notificados por "Eplata" con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, los "Usuarios" tendrán derecho a dar por terminado el presente "Contrato" en caso de no estar de acuerdo con las nuevas comisiones, sin que "Eplata" pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el "Usuario" solicite dar por terminados los "Servicios". No obstante, lo anterior, el "Usuario" puede estar sujeto a comisiones aplicadas por terceros.

TERCERA. DERECHOS Y OBLIGACIONES

1. Saldos

Los recursos son propiedad del "Usuario". "Eplata" custodiará dichos recursos separados de sus propias cuentas corporativas. "Eplata" registrará los fondos de pago electrónico en una cuenta de orden a beneficio del "Usuario" como un pasivo de "Eplata". Sus fondos estarán identificados individualmente y no serán usados por "Eplata" para su operación o cualquier otro propósito. Los fondos del "Usuario" se mantendrán en una cuenta aperturada por "Eplata" en una Entidad Financiera autorizada en México (la "Cuenta Concentradora").

El "Usuario" reconoce y acepta que "Eplata" sea la única responsable de la administración de la "Cuenta Concentradora", y el "Usuario" acepta liberar y mantener en paz y a salvo, a la Entidad Financiera de cualquier reclamo o acción relacionada con la "Cuenta Concentradora" en la que el saldo de su "Cuenta de FPE" se mantiene.

2. Transacciones No Procesadas y Devoluciones

Cuando el "Usuario" envía dinero, no es necesario que el destinatario acepte la transacción. El "Usuario" acepta no responsabilizar a "Eplata" de los daños resultantes de la decisión de un destinatario de no aceptar un pago realizado a través de los "Servicios".

Las transferencias de fondos de pago electrónico serán debitadas automáticamente de su "Cuenta de FPE", y se acreditarán en la cuenta del destinatario. Si un pago o transferencia no es reclamado, es rechazado o devuelto por cualquier razón, los fondos serán acreditados en la cuenta de origen de la transacción. "Eplata" se obliga a tener disponible el saldo que reflejen sus registros contables de cada "Cuenta de FPE", para devolver al "Usuario" respectivo, cuando éste así lo solicite, la cantidad en moneda nacional, equivalente al valor de fondos de pago electrónico emitidos.

La solicitud de reembolso o devolución no significa que el "Usuario" recibirá de forma automática el reembolso, sólo "Eplata" podrá determinar si otorga o no el reembolso correspondiente. Se deberá determinar si tales fondos de pago electrónico no son parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado en ciertas transacciones pendientes de procesar, las cuales deberán ser aprobadas antes de poder efectuar una reversión o un reembolso al "Usuario".

3. Límites y Comisiones por Retiros

El "Usuario" se obliga a respetar el límite máximo de retiro en efectivo por día, de 1500 (un mil quinientos) UDIS de su "Cuenta de FPE". Al efecto, se considerará el valor de la UDI (Unidad de Inversión) correspondiente del último día del mes calendario inmediato anterior al mes de que se trate en caso de que hubiera una tarjeta de débito como medio de disposición. Por el momento "Eplata" no cuenta con tarjetas de débito.

"Eplata" podrá retrasar el retiro de fondos por políticas internas de antifraudes y/o lavado de dinero, para esclarecer cualquier situación y podrá solicitar al "Usuario" que proporcione información adicional para verificar la identidad y/o el origen de los fondos.

Los "Usuarios" también podrán disponer de los recursos mediante:

a) Cargo de los fondos, a fin de que los montos de dinero indicados por el "Usuario" sean remitidos mediante transferencia electrónica a cuentas de

depósito en dinero abiertas exclusivamente en Entidades Financieras;

b) Transferencias de fondos de pago electrónico a otras "Cuentas de FPE" en la misma moneda;

c) Pagos de servicios a los comercios que "Eplata" dará a conocer en la "Plataforma".

4. Terminación o cierre de su Cuenta de FPE

El "Usuario" goza del derecho incondicional de poder cerrar su "Cuenta de FPE" en cualquier momento. La "Cuenta de FPE" podrá ser cerrada mediante el envío de un "Ticket de Ayuda" a través de la misma "Plataforma" solicitando que la cuenta sea cerrada; para lo cual "Eplata" permitirá al "Usuario" redimir el saldo de los respectivos fondos a la cantidad equivalente de dinero que corresponda conforme a los "TCG".

El "Usuario" recibirá a través de medios digitales el número de referencia del aviso, fecha y hora en la que fue recibida su solicitud por "Eplata", debiendo entregar la información necesaria que le requiera "Eplata".

"Eplata" cumplirá con la atención de la solicitud siempre y cuando dicha solicitud cumpla con los requisitos solicitados y se realice dentro de "Días Hábiles Bancarios", de tal suerte que, en caso de realizar la solicitud en un día distinto, el cierre de la cuenta se acreditará al primer "Día Hábil Bancario" siguiente.

A partir de la recepción de la solicitud de cierre de cuenta, "Eplata" se abstendrá de realizar cargos o abonos en la "Cuenta de FPE" y deberá poner a disposición del "Usuario" la totalidad del saldo que se conserve en la "Cuenta de FPE" a más tardar al cierre del "Día Hábil Bancario" de la presentación de la información solicitada por "Eplata", mediante la transferencia del equivalente de fondos de pago electrónico, a la cuenta de depósito de dinero a la vista en la Entidad Financiera indicada por el "Usuario" para este fin. Asimismo, "Eplata" deberá abstenerse de solicitar al "Usuario" que informe o justifique los motivos del cierre o terminación.

"Eplata" podrá bloquear la "Cuenta FPE" de el "Usuario" cuando los recursos que utilice se encuentren relacionados con los actos o conductas que se refiere el artículo 139 Quáter o 400 Bis del Código Penal Federal.

AVISO LEGAL**5. Beneficiario.**

El "Usuario" podrá designar a un Beneficiario el cual podrá cambiar en cualquier momento siempre y cuando lo informe previamente mediante el envío de un "Ticket de Ayuda" a través de la Sección de Ayuda de la misma "Plataforma", para efecto de que "Eplata" le envíe al "Usuario" al correo electrónico que tiene registrado en la "Plataforma" el formato para el cambio de beneficiario.

Si durante la vigencia del presente "Contrato" ocurriera el fallecimiento del "Usuario", "Eplata" pagará a los Beneficiarios designados previamente por el "Usuario" la cantidad de dinero que el "Usuario" mantenga en su "Cuenta de FPE" en una sola exhibición. Para tal efecto, el Beneficiario tendrá que ponerse en contacto con "Eplata" mediante el envío de un correo dirigido a ayuda@eplata.mx y cumplir con los requisitos de identificación para poder recibir los recursos correspondientes, previa verificación del derecho legítimo con que se ostente para recibir dichos fondos.

6. Cumplimiento Legal

El "Usuario" es el único responsable de asegurarse que el uso, que dé a los "Servicios" sea de conformidad con las leyes y reglamentos federales, estatales y locales aplicables dentro de la República Mexicana. Al utilizar los "Servicios", el "Usuario" manifiesta y garantiza (i) que no se ubica en el territorio de algún país incluido en la lista consolidada de sanciones que emite el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas; y (ii) que no figura en ninguna lista en la que se incluya a personas bloqueadas o con restricciones para realizar operaciones financieras, incluida la lista consolidada de sanciones que emite el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

7. Cesión de derechos

Tanto el "Usuario" como "Eplata" no podrán ceder de forma total o parcial los derechos y obligaciones contenidos en el presente "Contrato".

8. Número de cuenta y CLABE.

El Cliente Usuario" podrá recibir abonos a través de transferencia electrónica a

la CLABE asignada en el presente Contrato, con número [***]**

Cualquier transferencia dirigida a una cuenta de Fondos de Pago Electrónico, deberá incluir el número de la cuenta del "Usuario" a la que va dirigida o en su caso el número telefónico con el que la cuenta fue dada de alta.

CUARTA. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ATENCIÓN DEL USUARIO

1. Las Notificaciones al "Usuario"

El "Usuario" acepta que "Eplata" pueda enviarle notificaciones a través de la "Aplicación Móvil o Web", o si cuenta con su dirección de correo electrónico, enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que aparece en su cuenta. Se considerará que dichas notificaciones serán recibidas en un plazo de 24 (veinticuatro) horas hábiles desde el momento en que se publiquen en el sitio web de "Eplata", o sean enviadas por correo electrónico. Los días hábiles de "Eplata" incluyen todos los días en los que el Banco de México esté abierto para realizar negocios, y todos aquellos días en los que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) determine como laborales. "Eplata" también podrá dar aviso al respecto cuando el "Usuario" acceda a los "Servicios".

El "Usuario" reconoce y acepta que "Eplata" le dará avisos de acuerdo con el Consentimiento para Recibir Comunicaciones Electrónicas. Si el "Usuario" no consiente o retira en cualquier momento su consentimiento para recibir notificaciones electrónicas, "Eplata" se reserva el derecho a cerrar su "Cuenta de FPE".

El "Usuario" deberá notificar a "Eplata" a través de la "Plataforma" a la brevedad posible, sobre algún cambio en sus datos proporcionados en un inicio y, en general, de cualquier información que se requiera para llevar a cabo cualquier notificación. "Eplata" utilizará los datos más recientes del "Usuario" que hubiera proporcionado en la "Plataforma", por lo que en caso de omisión de dicha notificación de parte del "Usuario", este liberará de cualquier responsabilidad a "Eplata".

2. Domicilio

Se señala como domicilio físico de "Eplata": Boulevard Manuel Ávila Camacho 138, Piso 11, Colonia Lomas de Chapultepec, Ciudad de México, México, 11000.

3. Publicidad

Se hace del conocimiento del "Usuario" que podrá consultar las operaciones y "Servicios" que presta "Eplata" a través de la "Aplicación Móvil o Web", incluyendo también las promociones que ofrecerá "Eplata".

QUINTA. MODIFICACIONES AL "CONTRATO" .- "Eplata" podrá modificar de forma unilateral este "Contrato" en cualquier momento mediante la publicación de una versión revisada en su "Plataforma". La versión revisada entrará en vigor en el momento de su publicación a menos que contenga cambios significativos. Si se realizan cambios al "Contrato" que impliquen reducción de derechos o aumento de responsabilidades o cambio de comisiones para el "Usuario", "Eplata" dará un aviso con por lo menos (30) treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos.

Para lo anterior "Eplata" incluirá un resumen de las modificaciones realizadas y el medio por el cual el "Usuario" podrá comunicar cualquier inconformidad sobre las mismas.

Las modificaciones serán válidas mediante la aceptación expresa del "Usuario", por lo que se entiende que una vez que dichas modificaciones se hayan dado a conocer al "Usuario" con la anticipación debida, y éste no manifieste nada en contrario dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su conocimiento, y continúe utilizando los "Servicios" el contenido del presente "Contrato" con las respectivas modificaciones seguirá siendo aplicable y válido para el "Usuario".

Sin perjuicio de lo anterior, los "Usuarios" en los términos que establece el presente "Contrato", tendrán derecho a dar por terminada la relación en caso de no estar de acuerdo con las nuevas condiciones, sin que "Eplata" pueda cobrarle cantidad adicional alguna por este hecho.

Se informará al "Usuario" sobre las modificaciones al "Contrato" en el sitio web www.eplata.mx, indicando por lo menos:

- I. El nombre del producto o servicio que se pretende modificar y su número de registro ante la CONDUSEF;
- II. El resumen de las modificaciones a ser realizadas, en caso de comisiones

y tasas de interés, rendimiento o descuento, deberán señalar cuáles eran las

anteriores y cuáles serán las nuevas;

III. La fecha a partir de la cual entran en vigor; y

IV. El aviso del derecho del "Usuario" para dar por terminado el "Contrato".

SEXTA. CÓMO CONTACTARNOS.- En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable a "Eplata", señala como datos adicionales de identificación, localización y contacto, los siguientes, si el "Usuario" tiene preguntas o dudas con respecto a este "Contrato", o quisiera hacer llegar algún comentario de retroalimentación a "Eplata", deberá hacerlo enviando un correo a ayuda@eplata.mx o contactando a "Eplata" enviando un "Ticket de Ayuda" a través de la Sección de Ayuda de la misma "Plataforma".

Cualquier interacción que "Eplata" mantenga con el "Usuario", o bien el "Usuario" con "Eplata" a través de sus redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, YouTube) solo será para fines comerciales o publicitarios.

CONDUSEF

En cualquier momento, el "Usuario" podrá acudir directamente a la CONDUSEF para cualquier aclaración o consulta, o bien, contactarla a través de su Centro de Atención Telefónica (01 800 999 80 80 / 53 40 09 99), su página de internet www.condusef.gob.mx o correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx .

UNIDAD ESPECIALIZADA. En caso de que el "Usuario" desee realizar alguna inconformidad y/o queja relacionada con el servicio u operación que se instrumenta a través del presente contrato, tendrá expedito su derecho para acudir vía telefónica al número 55) 5591809502, correspondencia o correo electrónico a la dirección atencion_une@eplata.mx y cumplimiento@eplata.mx a la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, en un horario de: 10:00 a 13:00 horas y de 16:00 a las 18:00 horas, que sirva como enlace con "El Cliente Usuario" para efectos de atender los requerimientos antes descritos, o bien, directamente ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, a los teléfonos 01 800 999 8080 y 53400999, correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx o consultar la página electrónica www.condusef.gob.mx.

DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

El "Usuario" reconoce, acepta y entiende que para hacer uso de la "Plataforma" deberá contar con un dispositivo con las características operativas mínimas para la ejecución de las funciones de la "Plataforma", debiendo obtenerlo y costearlo por él mismo, incluyendo cualquier tipo de daño que pudiera sufrir.

El "Usuario" podrá hacer uso de la "Plataforma", así como de los "Servicios" que "Eplata" ofrece a través de ésta las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante los 365 días del año.

El "Usuario" en este momento reconoce y acepta que "Eplata" no será responsable por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción por cualquier otra causa ajena a su control. No obstante, "Eplata" llevará a cabo todas las diligencias necesarias a fin de lograr la continuidad en las operaciones y "Servicios" que se llevan a cabo a través de la "Plataforma".

Cualquier notificación al "Usuario" respecto de fallas de la "Plataforma" para la continuidad de las operaciones y "Servicios" será vía correo electrónico a la dirección de correo que el "Usuario registró en la "Plataforma" a fin de permitir la comunicación con "Eplata".

Así mismo, "Eplata" hará del conocimiento de la CONDUSEF cuando se presenten fallas en la "Plataforma", mediante correo electrónico remitido a la cuenta suptech@condusef.gob.mx, debiéndose generar un acuse de recibo electrónico, siempre que estas interrupciones presenten una duración de al menos 24 (veinticuatro) horas.

La notificación señalada deberá contener la fecha y hora de inicio de la falla; la indicación de si continua, o en su caso, si ha concluido; así como una explicación del tipo de afectación y el plazo en que estará resuelta.

Lo anterior, de manera que la CONDUSEF informe de las fallas a los "Usuarios" a través de los medios que estime convenientes y, en su caso, pueda atender las

consultas y las reclamaciones de los "Usuarios" de "Eplata".

El límite de tiempo en el que se cerrará la "Sesión" del "Usuario", si no se realiza movimientos dentro de la "Plataforma" será de 5 (cinco minutos).

En caso de que el "Usuario" ingrese de forma incorrecta la "Clave de Acceso" o contraseña por más de cinco ocasiones, la plataforma se bloqueará temporalmente para ese "Usuario" durante 15 (quince) minutos, que será el tiempo que deberá transcurrir para volver a intentar iniciar una nueva "Sesión".

SÉPTIMA. ROBO, PERDIDA O EXTRAVÍO DE CLAVES DE ACCESO O FACTORES DE AUTENTICACIÓN

.- En caso de robo o pérdida de las "Claves de Acceso" necesarias para realizar las operaciones de la "Cuenta de FPE" el "Usuario" será completamente responsable de los fondos de pago electrónico allí contenidos, así como de los cargos que se llegarán a realizar por el uso indebido de las "Claves de Acceso" previo al aviso respectivo a "Eplata", liberándola completamente de cualquier reclamación en su contra.

"Eplata" será responsable de cualquier operación relacionada con los fondos de pago electrónico en la "Cuenta de FPE", únicamente a partir del momento en que se presente el reporte de robo o pérdida.

OCTAVA. PROCEDIMIENTOS DE REEMBOLSO

Si el "Usuario" desea solicitar el reembolso de una transacción, favor de contactar a "Eplata" enviando un "Ticket de Ayuda" a través de la Sección de Ayuda de la misma "Plataforma", con la siguiente información: el nombre completo que aparece en la transacción, número de identificación de la transacción, cantidad de la transacción, fecha de la transacción y razón por la que desea se efectúe el reembolso, para que "Eplata" los reembolse a reserva de que tales fondos de pago electrónico no sean parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado.

Es de considerar que ciertas transacciones pendientes de procesar deberán ser aprobadas antes de poder efectuar una reversión o un reembolso al "Usuario".

NOVENA. AVISO DE PRIVACIDAD Y TÉRMINOS Y CONDICIONES . El "Usuario" encontrará el aviso de privacidad en la aplicación previo a su registro para que

acepte y conozca el tratamiento de sus datos personales, así como los medios para el ejercicio de los derechos ARCO.

Así como los Términos y Condiciones que establecen las bases de uso y restricciones de la Plataforma y sitio web, entre otros.

Para poder enviar publicidad al Cliente o para utilizar la información de este con fines mercadotécnicos, publicitarios o de cualquier otra índole, deberá obtener la previa autorización del Cliente a través de su consentimiento expreso independiente al presente Contrato. En ningún momento, "Eplata" podrá condicionar la celebración de este Contrato de Adhesión o de otro producto o servicio a la autorización del Cliente

DÉCIMA. EXCLUSIVIDAD . "ePlata" tiene derecho a ofrecer y prestar sus productos o servicios en territorio nacional, a través de diferentes Clientes, por lo que no podrá exigirse exclusividad.

DÉCIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD. "Las Partes" acuerdan que los comunicados, información, el presente contrato, sus anexos y demás documentos que sean compartidos por cualquier medio son estrictamente confidenciales por lo que "El Cliente Usuario" se obliga a no divulgar de forma total o parcial a terceros el contenido de estos sin autorización por escrito de "Eplata".

DÉCIMA SEGUNDA .- DE LOS SERVICIOS GESTOPAGO . - El Usuario" encontrará en su "Cuenta de FPE" un catálogo de productos y servicios que podrá adquirir y/o pagar a través de Gestopago de Servicios, SAPI de C.V., para lo cual se le requerirá lo siguiente:

Pago de servicios:

Accederá a la "Cuenta de FPE".

Ingresará de forma manual el número de referencia (varia por tipo de servicio).

Confirmará los datos del servicio a pagar, el costo del servicio a pagar, más el costo de Gestopago.

Si toda la información es correcta y el "El Usuario" cuenta con saldo disponible y suficiente, se realizará la transacción. De lo contrario marcará error; "El Cliente Usuario" podrá comunicarse a través de los medios dispuestos en el presente

contrato para recibir el apoyo necesario para realizar la transacción de forma exitosa.

Recibirá en la pantalla la confirmación de esta. Asimismo, le llegará por correo, push notification y sms el recibo correspondiente. El consentimiento del "Usuario" para adquirir y/o pagar productos o servicios se obtiene cuando acepta con un click los servicios o productos con su costo y descripción. El "Usuario" estará obligado al pago de un costo hacia Gestopago de Servicios, SAPI de C.V., en términos de lo establecido en el Anexo correspondiente a los Servicios de Gestopago.

Las obligaciones y derechos de "El Cliente Usuario" serán: (i) Ingresar los datos correspondientes de forma correcta, (ii) Contar con saldo suficiente para realizar la transacción, (iii) Recibir un recibo, (iv) Contactar a Eplata para cualquier aclaración.

DÉCIMA TERCERA.- DESLINDE DE RESPONSABILIDAD .- "Eplata" así como sus directores, funcionarios y empleados no serán responsables en caso de pérdida, daño (ya sea directo o indirecto) y/o gastos de cualquier naturaleza que se les pueda atribuir como resultado del uso de cualquier información, enlace o servicio proporcionado a través de la "Plataforma", eximiéndose de toda la responsabilidad frente a terceros.

Cualquier material descargado u obtenido de otro modo a través del uso de esta "Aplicación Móvil o Web" se realiza bajo la propia discreción y riesgo del "Usuario", y el "Usuario" será el único responsable de cualquier daño a su sistema informático o pérdida de datos que resulte de la descarga de dicho material.

Aunque se realizan esfuerzos continuos para garantizar la seguridad de las actividades y operaciones de "Eplata", se advierte a todos los "Usuarios", que existen muchos métodos que los ciberdelincuentes usan para tratar de obtener datos personales para cometer fraudes.

DÉCIMA CUARTA. CUENTAS SIN MOVIMIENTO .- Los fondos de pago electrónico referidos a cantidades de dinero y registrados en la "Cuenta de FPE" que "Eplata" administre y que en el transcurso de 3 (tres) años no hayan tenido movimiento por abonos, redención, transmisión o consulta de saldo, serán abonados en una cuenta global que llevará "Eplata" para esos efectos. "Eplata" deberá dar

aviso por escrito de esta situación, ya sea física o electrónicamente, al "Usuario" con 90 (noventa) días de anticipación.

No se considerarán movimientos aquellos relacionados con el cobro de comisiones que realice "Eplata" y no podrá hacer cargos a la cuenta global por concepto de comisiones.

Cuando el "Usuario" realice una operación posteriormente a la transferencia del saldo a la cuenta global, "Eplata" deberá retirar de la cuenta global el importe total, a efecto de reintegrarse nuevamente a la cuenta respectiva o entregárselo al "Usuario".

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 3 (tres) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe no exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) Unidades de Medida y Actualización o UMAs, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

Los derechos derivados por los recursos sin movimiento en el transcurso de 7 (siete) años contados a partir de que estos últimos se depositen en la cuenta global, cuyo importe exceda por cuenta al equivalente a 300 (trescientas) Unidades de Medida y Actualización o UMAs, prescribirán en favor del patrimonio de la beneficencia pública.

"Eplata" estará obligada a enterar los recursos correspondientes a la beneficencia pública dentro de un plazo máximo de 15 (quince) días contados a partir del 31 (treinta y uno) de diciembre del año en que se cumpla el supuesto previsto en este artículo.

DÉCIMA QUINTA. LEYENDA .- El Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse o garantizar los recursos de los "Usuarios" que sean utilizados en las operaciones que celebren con "Eplata", o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad alguna por las obligaciones contraídas por "Eplata" o por algún "Usuario" frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren a través de la "Plataforma".

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 Eplata, 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>.

DÉCIMA SEXTA. JURISDICCIÓN Este "Contrato" estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Mexicana, en particular respecto de mensajes de datos, contratación y comercio electrónicos se regirá por lo dispuesto por la legislación federal respectiva. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes y estará sujeto y será interpretado de acuerdo con las leyes y ante los tribunales de la Ciudad de México.

DÉCIMA SÉPTIMA. ENTREGA DEL "CONTRATO" Una vez que se realice la aceptación expresa del presente "Contrato", este se entregará de manera digital al "Usuario" y se encontrará disponible para su consulta en la "Aplicación Móvil o Web".

"Eplata" verificará la información y documentación digital entregada y el "Usuario" acepta la validez de los rasgos o datos en forma electrónica asociados a este último por medio de la tecnología de la "Plataforma" posterior al acceso y validación de datos, que son utilizados para identificarlo e indicar que éste aprueba la información contenida, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

Leído que fue el presente contrato y enterado el "Usuario" de su contenido y alcance legal, lo acepta de conformidad a través de su firma electrónica avanzada, firma autógrafa digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que se ajuste a los requisitos previstos en el artículo 56 de la Ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de las Disposiciones emitidas por la CONDUSEF.

Se celebra el presente Contrato, a **las 13:35 horas de los 4 días del mes de abril del año 2025.**

Por Eplata

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adolfo', with a long, sweeping horizontal line extending from the top of the letter 'f'.

Adolfo Sebastián Tena Ramírez
Representante Legal