

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE PLATAFORMA ePlata**

**MX**

**4 de abril 2025**

ePlata México, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico, en adelante “Eplata” manifiesta ser una sociedad mercantil constituida en los Estados Unidos Mexicanos, y pone a disposición del “Usuario” de manera electrónica los siguientes Términos y Condiciones Generales de uso, en adelante “TCG” cuya finalidad es dar una explicación detallada de los usos y restricciones de la “Plataforma”.

### **A. DEFINICIONES**

1. **“Contrato”**: Hace referencia al contrato que ePlata México, S.A. de C.V. (“Eplata”) pone a disposición de los Usuarios, y que éstos aceptan sin posibilidad de negociar individualmente sus términos. Este contrato regula el acceso y uso de los servicios financieros ofrecidos por Eplata, de conformidad con la normativa aplicable, y constituye un acuerdo legal vinculante entre las partes.
2. **“Eplata”**: Se refiere a ePlata México, S.A. de C.V., una Institución de Fondos de Pago Electrónico.
3. **“Plataforma”**: Se refiere al conjunto de sistemas, aplicaciones y servicios digitales operados y administrados por ePlata México, que permiten al Usuario, ya sea persona física o moral, acceder a los servicios financieros ofrecidos por Eplata. La Plataforma incluye, de manera enunciativa pero no limitativa, los sitios web, aplicaciones móviles, interfaces de programación (APIs), bases de datos, y cualquier otro medio digital mediante el cual se proporcionan los servicios de Eplata.
4. **“TCG” (Términos y Condiciones Generales)**: Se refiere a los presentes Términos y Condiciones Generales que regulan el uso de la Plataforma y los servicios proporcionados por ePlata México.
5. **“Usuario”**: Se entenderá por "Usuario" a cualquier persona física mayor de edad que utilice los servicios proporcionados por ePlata México, S.A. de C.V. (“Eplata”), o cualquier persona moral que actúe a través de su representante legal debidamente acreditado con facultades suficientes para celebrar actos y contratos en nombre de dicha persona moral.

### **B. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD Y ACEPTACIÓN DE LOS TCG**

El “Usuario” deberá darse de alta como usuario de los “Servicios” de “Eplata” a través de la “Plataforma”, cuyo primer paso es aceptar estos “TCG” y el “Contrato”, constituyendo la manifestación expresa de su voluntad, considerando que expresó su consentimiento al dar “*click*” en aceptar en el botón de Términos del Servicio en la “Plataforma”, aceptó los “TCG”, y

el “Contrato” concluyendo exitosamente su registro en la “Plataforma”. También considerando que se “Autenticó” la identidad del “Usuario” produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos con firma autógrafa.

### **C. IDENTIDAD DEL “USUARIO”**

El “Usuario” reconoce que “Eplata” recaba su consentimiento expreso e informado para la transferencia y tratamiento de sus “Datos Personales”, conforme a lo establecido en el “Aviso de Privacidad” de “Eplata”. Dicho tratamiento incluye la transferencia de “Datos Personales” a proveedores de tecnología especializados en la verificación de identidad, con el fin de validar la autenticidad de la información proporcionada y cumplir con los requisitos necesarios para el uso de los “Servicios”.

El “Usuario” es consciente de que la verificación de identidad se realizará a través de la recopilación, tratamiento y transferencia de sus “Datos Personales”, utilizando medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se le haya informado previamente. En consecuencia, autoriza a “Eplata” a emplear factores de “Autenticación” que incluyen, pero no se limitan a, la validación de su identidad mediante terceros, así como a realizar investigaciones adicionales por cuenta propia o de terceros sobre los datos y documentos proporcionados por el “Usuario”, para garantizar la asignación segura de su “Clave de Acceso” y su capacidad para utilizar la “Plataforma” y los “Servicios” ofrecidos.

El “Usuario” reconoce que si no está de acuerdo con los presentes “TCG”, deberá abstenerse de utilizar la “Plataforma” o cualquier “Servicio” proporcionado por “Eplata”, ya que el uso continuado implica su aceptación plena de estos términos, incluidas las transferencias y tratamientos de “Datos Personales” necesarios para la operación de la “Plataforma” y los servicios relacionados.

### **D. DECLARACIONES**

El “Usuario”, en su calidad de persona física o moral, declara actuar por cuenta propia o en representación de la persona moral que representa, con recursos propios lícitos. Reconoce que “Eplata” no abrirá la “Cuenta de FPE” si se manifiesta o detecta que actúa en nombre de otra persona física o moral sin los debidos poderes o autorización, conforme a lo establecido en el 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.

En este sentido, “Eplata” integrará un expediente por cada “Usuario” (ya sea persona física o moral) al momento de formalizar la relación, y para ello recabará los datos y documentos previstos en los artículos 11 y 16 de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

El “Usuario” (persona física o moral) otorga su pleno consentimiento y acuerda vincularse jurídicamente con “Eplata” mediante la suscripción de los presentes “TCG”, que complementan la suscripción del “Contrato” que se lleva a cabo en este mismo acto. Tanto el “Usuario” como “Eplata” se sujetan en todo momento a lo dispuesto en los presentes “TCG”, así como a la normativa aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- La Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- Las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.
- La Circular 12/2018 dirigida a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, relativa a las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico.
- Las Disposiciones aplicables a las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico que se refieren a los Artículos 48, segundo párrafo; 54, primer párrafo; y 56, primer y segundo párrafos de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, y sus Disposiciones aplicables.
- Las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 58 de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera, así como sus respectivas modificaciones y las que resulten aplicables en el futuro a “Eplata”.

### **E. USOS DE LA PLATAFORMA**

El acceso y uso de la “Plataforma” estará disponible para personas físicas y morales, ya sean nacionales o extranjeras, que cuenten con la capacidad legal para contratar y tengan residencia o domicilio legal en la República Mexicana, así como para aquellas que cumplan con las regulaciones internacionales de identificación de clientes aplicables. No podrán utilizar la “Plataforma” aquellas personas que no cumplan con estas características o que no estén legalmente habilitadas para actuar en nombre de una persona moral. El “Usuario”, en su calidad de persona moral o física, declara y ratifica, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con las características necesarias para acceder y realizar las operaciones que ofrece “Eplata” a través de la “Plataforma”, así como con la representación legal y facultades necesarias para actuar en nombre de la entidad que representa.

La “Plataforma” permite al “Usuario” acceder a través de los factores de “Autenticación” solicitados por “Eplata” para iniciar sesión en la “Plataforma”, realizar su registro, abrir una sola “Cuenta de FPE” a nombre del “Usuario” (ya sea persona física o moral), en la que podrá realizar abonos equivalentes a la cantidad de fondos de pago electrónico emitidos contra la recepción de una cantidad de dinero en moneda nacional. También podrá realizar transferencias y redenciones de fondos de pago electrónico, recibir abonos o cargos de fondos de terceros que sean “Usuarios” de la “Plataforma” de “Eplata”, así como llevar a cabo la transferencia de fondos entre personas. El “Usuario” podrá solicitar aclaraciones por operaciones no realizadas, ante la imposibilidad de acceder a la “Plataforma”, vulneración, robo o extravío de las “Claves de Acceso”, así como realizar las demás operaciones que se pongan a disposición del “Usuario” en la “Plataforma”. El “Usuario” podrá acceder y utilizar la “Plataforma” desde su “Dispositivo Móvil” o a través de un navegador web.

El “Usuario” acepta que, para cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, “Eplata” podrá solicitar información adicional y realizar las verificaciones necesarias para confirmar la identidad de los usuarios, así como la fuente y origen de los fondos. El “Usuario” entiende que la falta de cumplimiento con los requisitos de identificación o la información falsa o incompleta podrá resultar en la suspensión temporal o definitiva de su acceso a la “Plataforma”.

Al consultar el enlace de "Licencias", el "Usuario" podrá conocer y observar la evidencia de la autorización con que cuenta "Eplata" para operar en la República Mexicana, así como toda la información relacionada con sus permisos y regulaciones vigentes.

Además de los aspectos mencionados, el "Usuario" (persona moral o física) acepta que, si es una entidad extranjera, deberá cumplir con las regulaciones internacionales de identificación de clientes que sean aplicables, las cuales serán verificadas por "Eplata". Estas incluyen, pero no se limitan a, la validación de la identidad a través de la documentación correspondiente y el cumplimiento de las normativas sobre prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, y demás disposiciones regulatorias internacionales.

El "Usuario" se compromete a proporcionar información verídica, completa y actualizada durante todo el proceso de registro y uso de los servicios, siendo responsable por cualquier inexactitud, omisión o falsedad que pudiera generarse en el uso de la "Plataforma". Asimismo, "Eplata" se reserva el derecho de solicitar la documentación adicional que considere necesaria para verificar la identidad del "Usuario" y la fuente de los recursos, así como realizar cualquier otra diligencia que considere pertinente para cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales aplicables.

### **Pagos de Servicios a través de Gestopago**

Además de las operaciones anteriormente mencionadas, el "Usuario" podrá utilizar la "Plataforma" para realizar pagos de servicios a través de Gestopago, un servicio asociado de Eplata. El "Usuario" podrá pagar diversos servicios, como telecomunicaciones, servicios de energía, agua, internet, entre otros, a través de Gestopago utilizando los fondos disponibles en su "Cuenta de FPE". El pago se realizará de forma rápida, segura y eficiente, siempre que el "Usuario" disponga de los fondos suficientes en su cuenta.

Es del conocimiento del "Usuario" que, para fondear su propia cuenta, solo podrá hacerlo mediante transferencias de recursos desde una cuenta propia en una entidad financiera a la cuenta concentradora de "Eplata". El "Usuario" entiende y acepta que deberá informar previamente a "Eplata" sobre su intención de fondear la cuenta, mediante un "Ticket de Ayuda" a través de la misma "Plataforma". El "Usuario" acepta que, hasta que "Eplata" no se cerciore y valide la disponibilidad y el origen de los recursos, en el sentido de que pertenecen al "Usuario" y que provienen de su cuenta, no podrá emitir los fondos de pago electrónico correspondientes. Una vez validado, los fondos de pago electrónico estarán disponibles para el "Usuario" a los tres segundos.

### **Registro en la "Plataforma"**

Para poder utilizar y realizar operaciones mediante la "Plataforma", el "Usuario" (persona moral o persona física) si persona moral debe estar legalmente constituido y contar con la capacidad jurídica para actuar en su nombre. Además, deberá proporcionar un número de teléfono celular/móvil que sea de su titularidad o de una persona física designada para este propósito, con el fin de registrar su cuenta y habilitar una "Cuenta de FPE" asociada a su entidad.

Una vez registrada la cuenta, se le asignará un usuario o "Clave de Usuario" y podrá generar una "Clave de Acceso" o contraseña, los cuales, en combinación, funcionarán como su firma

electrónica, proporcionando a "Eplata" las instrucciones necesarias de autorización para hacer uso de los "Servicios".

"Eplata" requerirá al "Usuario" cierta información de la entidad, incluyendo, pero no limitándose a, su razón social, domicilio fiscal, RFC, correo electrónico, teléfono celular/móvil con servicio de mensajes de texto, domicilio con código postal, nombre completo de los representantes legales, nacionalidad, Clave Única de Registro de Población (CURP) de los representantes, y en su caso, la documentación que acredite la existencia y constitución de la persona moral. Además, durante el proceso de registro o cuando se acceda a la "Plataforma" desde un "Dispositivo Móvil", el ID del dispositivo (Device ID) también será almacenado.

El "Usuario", bajo protesta de decir verdad, admite y reconoce que los datos personales y de la entidad que proporcione a "Eplata" al momento del registro y en cualquier otro momento son verídicos, precisos, actualizados y completos. Asimismo, se compromete a mantenerlos actualizados en todo momento. El "Usuario" autoriza a "Eplata", directamente o a través de terceros, a solicitar cualquier información adicional o realizar cualquier investigación que considere necesaria para validar y autenticar su identidad, la de los representantes legales de la entidad y/o la información de la cuenta. Esto puede incluir, pero no está limitado a, información y/o documentación sobre el uso de la cuenta o la identidad de los representantes, y la verificación de la información en bases de datos de terceros o por medio de otras fuentes. Este proceso es para fines de verificación interna de "Eplata".

En caso de que se detecten incongruencias o inconsistencias en la información proporcionada o actividades sospechosas, "Eplata" podrá requerir información adicional para cotejar y aclarar dichos datos. Si el "Usuario" hace caso omiso al referido requerimiento de información, "Eplata" estará facultada para rechazar, cancelar y, en su caso, bloquear la cuenta del "Usuario".

En todos los casos, la "Clave de Usuario" o contraseña registrada en la "Plataforma" es personal, única e intransferible, y será asignada individualmente a un solo "Usuario" (entidad). Está prohibida su venta, cesión o transferencia, incluyendo la información resultante de análisis internos que arrojen el comportamiento del "Usuario". El "Usuario" acepta y reconoce que no podrá permitir ni autorizar el uso de su cuenta por terceras personas.

"Eplata", en todo momento, asegura la protección de la confidencialidad de la información del "Usuario" mediante mecanismos de cifrado. Para ello, utiliza algoritmos y llaves de encriptación, así como servicios de nube proporcionados por terceros que cumplen con los parámetros de seguridad de la información que requieren las autoridades financieras.

### **Responsabilidad del "Usuario" en las "Claves de Acceso" a la "Plataforma"**

El "Usuario" es el único responsable de la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de sus "Claves de Acceso" a la "Plataforma", debiendo resguardarse en un lugar seguro. Dado que el acceso a la "Plataforma" está restringido únicamente a las "Claves de Acceso" del "Usuario", cualquier operación realizada en la "Cuenta de FPE" será considerada como de su autoría, incluso si estas fueron ejecutadas sin su conocimiento o autorización, salvo que se demuestre

lo contrario. El “Usuario” es el único autorizado para utilizar sus “Claves de Acceso”, y no podrá cederlas ni compartirlas con terceros bajo ninguna circunstancia.

El “Usuario” se compromete a notificar de manera inmediata la "Eplata" en los siguientes casos:

- Si el historial de la cuenta, el comprobante de la operación o el estado de cuenta muestran operaciones que no realizó.
- Si sospecha o tiene certeza de que ha extraviado o le han robado sus “Claves de Acceso”.
- Si experimenta dificultades para acceder a la “Plataforma” con sus “Claves de Acceso” o contraseña.
- En caso de cualquier otra circunstancia que implique la vulneración de la seguridad de sus “Claves de Acceso”, como el robo, extravío o acceso no autorizado, y haya identificado movimientos no reconocidos en su “Cuenta de FPE”.

Para tales efectos, el “Usuario” deberá contactar a "Eplata" de manera inmediata enviando un “Ticket de Ayuda” a través de la Sección de Ayuda de la “Plataforma”. Si no puede acceder a la “Plataforma” debido a problemas con el acceso, podrá realizar la notificación enviando un correo electrónico a [support@eplata.com](mailto:support@eplata.com), utilizando exclusivamente la misma dirección de correo registrada en la “Plataforma”.

Una vez recibido el reporte de incidencias, "Eplata" dará respuesta al “Usuario” emitiendo un número de folio o reporte de aclaración, especificando la fecha y hora en que se registró dicha notificación. La responsabilidad del “Usuario” sobre cualquier cargo o abono que no reconozca cesará solo a partir del momento en que "Eplata" reciba el reporte correspondiente y emita el acuse de recibido con el número de folio.

En caso de que el “Usuario” olvide su “Clave de Acceso” o contraseña, deberá seguir el procedimiento establecido en la página de inicio de la “Plataforma”. Este procedimiento le enviará un correo electrónico con un enlace para que pueda restablecer su contraseña, siguiendo las instrucciones proporcionadas en el mismo.

### **Restricciones de la “Plataforma”.**

El “Usuario” se compromete a no acceder ni utilizar la “Plataforma” para violar alguna ley, estatuto, ordenanza o reglamento relativo a ventas de:

1. Mercancías falsificadas o de procedencia ilícita;
2. Narcóticos, esteroides, ciertas sustancias controladas u otros productos que presentan un riesgo para la salud de los “Usuarios”;
3. Parafernalia de drogas;
4. Artículos que fomenten y promuevan, faciliten o instruyan a otros a participar en actividades ilegales;
5. Artículos que promuevan el odio, la violencia, la intolerancia racial, o la explotación financiera de un crimen;
6. Artículos que se consideran obscenos;

7. Artículos que infrinjan o violen los derechos de autor, marcas registradas, derecho de publicidad o privacidad o cualquier otro derecho de propiedad en virtud de las leyes de cualquier jurisdicción;
8. Materiales o servicios de connotación sexual;
9. Municiones, armas de fuego, o ciertas partes de armas de fuego o sus accesorios; o
10. Armas o cuchillos regulados por la ley aplicable;
11. Productos de tabaco;
12. Medicamentos con receta, dispositivos relacionados con el juego y/o cualquier otra actividad con una cuota de inscripción y un premio, incluyendo, pero no limitado a los juegos de casino, apuestas deportivas, carreras de caballos o de galgos, billetes de lotería, otras empresas que facilitan los juegos de azar, juegos de destreza (se defina o no legalmente como una lotería) y sorteos a menos que el operador haya obtenido la aprobación previa por parte de “Eplata” y los “Usuarios” se ubiquen exclusivamente en jurisdicciones donde tales actividades están permitidas por la ley;

De igual forma el “Usuario” se obliga a no acceder ni utilizar la “Plataforma” para violar alguna ley, estatuto, ordenanza o reglamento en relación con operaciones que:

1. Muestren los datos personales de terceros en violación de las leyes aplicables;
2. Apoyen pirámides o esquemas fraudulentos, programas de matriz, programas “hágase rico rápidamente” o ciertos programas de marketing multinivel;
3. Estén asociadas con la compra de anualidades o contratos de lotería, sistemas de apartado, la banca off-shore o transacciones para financiar o refinanciar deudas con financiamiento de una tarjeta de crédito;
4. Apoyen la venta de ciertos artículos antes de que el vendedor tenga control o la posesión de estos;
5. Realicen procesadores de pago para cobrar los pagos en nombre de los comerciantes;
6. Están asociadas con la venta de cheques de viajero o giros postales;
7. Ofrezcan servicios de reparación de perfil crediticio o pago de deudas que involucren la venta de productos o servicios identificados por las agencias gubernamentales como servicios con alta probabilidad de ser fraudulentos;
8. Por lo demás estén relacionadas con alguna actividad ilegal, el juego, la pornografía, material obsceno o contenido o actividades de cualquier otra forma inaceptables.

En relación con el uso de la “Plataforma”, o de los “Servicios”, por parte del “Usuario”, o en el transcurso de sus interacciones con “Eplata” con otro usuario o un tercero, el “Usuario” tendrá prohibido:

1. Incumplir estos “TCG” o cualquier otro acuerdo o contrato que hubiera celebrado con “Eplata” (incluyendo cualquier política);
2. Violar cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación (por ejemplo, aquellas referentes a servicios financieros, protección al consumidor, competencia desleal, discriminación, publicidad engañosa o cualquier otra aplicable conforme al país en que suscriba);
3. Infringir los derechos de autor de “Eplata” o de terceros, patentes, marcas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual o derechos de publicidad o privacidad;

4. Actuar de una manera que pueda ser considerada como difamatoria, calumniosa en los negocios, amenazante o acosadora o cualquier otro comportamiento ilegal;
5. Proporcionar información personal falsa, inexacta o engañosa;
6. Crear más de una cuenta “Eplata”, a través de, entre otros, el uso de un nombre falso, utilizando direcciones de correo electrónico o números de teléfono temporales o distintos, o proporcionar cualquier otra información personal falsa;
7. Enviar o recibir fondos que presumiblemente “Eplata” tenga razones para creer que son potencialmente de origen fraudulento;
8. Negarse a cooperar en una investigación o a confirmar su identidad u otra información personal que deba proporcionar;
9. Intentar una doble recuperación de fondos dentro de un proceso de reclamación al recibir o intentar recibir fondos tanto de “Eplata”, como del destinatario de los fondos, por la misma operación simultáneamente;
10. Utilizar un proxy de anonimato;
11. Controlar una cuenta que está vinculada a otra cuenta que haya participado en alguna de las actividades restringidas;
12. Tener el control o poseer más de una cuenta sin autorización de “Eplata”;
13. Conducir sus operaciones o utilizar los “Servicios” de una manera que den como resultado o puedan resultar en quejas, disputas, reclamaciones, reversiones, contra cargos, tasas, multas, penalizaciones y otras responsabilidades contra “Eplata”, otro usuario, o un tercero;
14. Utilizar los “Servicios” para realizar transacciones con el fin de ganar premios, gratificaciones, acumular millas, puntos, etc.;
15. Mantener una calificación crediticia negativa por parte de alguna sociedad de información crediticia autorizada, que indique un alto nivel de riesgo asociado con el uso de los “Servicios”.
16. Permitir que su cuenta “Eplata” tenga un saldo negativo;
17. Revelar o distribuir la información personal de otro usuario a un tercero, o usar esta información para efectos publicitarios al menos que hubiere recibido el consentimiento expreso del “Usuario” para hacerlo;
18. Enviar un correo electrónico no solicitado a un “Usuario” o utilizar los “Servicios” para obtener recursos para el envío o asistir en el envío de correos no solicitados a terceros;
19. Tomar cualquier acción que imponga una carga desproporcionada o irracional a la infraestructura de “Eplata”;
20. Facilitar la propagación de cualquier tipo de virus, caballos troyanos, gusanos u otras rutinas de programación informática que puedan dañar, interferir perjudicialmente, interceptar subrepticamente o expropiar cualquier sistema, datos o información;
21. Utilizar robots, arañas, o cualquier otro tipo de dispositivo automático o procesos manuales para controlar o copiar la “Plataforma” sin permiso previo por escrito de “Eplata”;
22. Utilizar algún dispositivo, software o rutina para eludir protocolos de exclusión de robots, o interferir o intentar interferir con la “Plataforma” o los “Servicios”;
23. Realizar cualquier acción que pueda hacer perder a “Eplata” cualquiera de los servicios de sus proveedores de internet, procesadores de pagos u otros proveedores;
24. Utilizar los “Servicios” sólo para probar el comportamiento de ciertas tarjetas de crédito;

25. No contener información engañosa, falsa u omisa. Para tal efecto se considera como engañosa, falsa u omisa: (i) Inducir al error o confusión, con respecto a las operaciones o “Servicios” propios o de terceros; (ii) Incluir comparaciones falsas, e (iii) Incluir comparaciones entre productos de otras Instituciones de Tecnología Financiera, sin referir la fuente y fecha de elaboración de dicha información.

## **F. OPERACIÓN DE LAS CUENTAS DE FPE**

“Eplata” acreditará en las respectivas “Cuentas de FPE”, los recursos por concepto de transferencias en moneda nacional que terceros entreguen o pongan a disposición de los “Usuarios”.

Los “Usuarios”, con la aceptación de los presentes “TCG” otorgan de forma expresa y de manera permanente a “Eplata”, su consentimiento, para que todos los recursos que sean acreditados en sus cuentas, sean utilizados para la emisión de fondos de pago electrónico, constituyéndose “Eplata” como depositario de estos.

### **Tipos de cuentas**

“Eplata” ofrece un solo tipo de “Cuenta de FPE” que puede ser utilizada tanto por personas físicas como por personas morales. Esta cuenta permite realizar transferencias de fondos entre usuarios, así como acceder a los diversos “Servicios” disponibles a través de la “Plataforma”, tales como el pago de servicios y otras transacciones financieras.

Cualquier persona física o moral que desee recibir transferencias de un “Usuario” de la “Plataforma” deberá estar previamente registrada como “Usuario” de “Eplata”. Algunas características o funcionalidades de la cuenta podrán estar sujetas a limitaciones según la forma en que se utilicen los “Servicios”, el monto de los recursos enviados o recibidos, y la información disponible sobre el “Usuario”, todo ello de acuerdo con las regulaciones aplicables en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

En caso de que se requiera, “Eplata” podrá solicitar al “Usuario” (persona física o moral) información adicional para ajustar el nivel de cuenta o completar una transacción que exceda los límites preestablecidos.

### **Historial de Transacciones y Estado de Cuenta**

El “Usuario” tendrá en todo momento el derecho de acceder y consultar el historial transaccional de su “Cuenta de FPE” a través de la “Plataforma”, el cual mostrará de manera clara y precisa todas las operaciones realizadas, incluidas transferencias, pagos y cualquier otra transacción relacionada con los “Servicios” de “Eplata”. Este historial también reflejará el estado que guardan los “Servicios” contratados y el saldo disponible.

El historial transaccional de la “Cuenta de FPE” tendrá los efectos de un estado de cuenta formal y será considerado como prueba plena de todas las operaciones y movimientos realizados, ya que estará disponible para el “Usuario” de forma diaria y en tiempo real, permitiéndole verificar sus movimientos de manera continua.

Asimismo, el “Usuario” podrá descargar o solicitar una copia del historial de transacciones en formatos compatibles para su archivo o presentación, en caso de requerirlo para cualquier trámite o revisión personal. “Eplata” se compromete a mantener a disposición del “Usuario” dicho historial durante un periodo mínimo de 12 meses, conforme a la normativa vigente, y a poner a su disposición un formato electrónico del estado de cuenta en un plazo no mayor a 30 días posteriores al término del mes calendario, cuando así lo requiera.

En caso de que el “Usuario” detecte errores o discrepancias en el historial o estado de cuenta, podrá reportarlos directamente a “Eplata” mediante un “Ticket de Ayuda” o por los medios de contacto previstos en la “Plataforma”, dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable. “Eplata” revisará y resolverá cualquier reclamación en un plazo razonable, garantizando que cualquier ajuste necesario sea reflejado en el estado de cuenta del “Usuario”.

### **Investigación de Pago, Medidas Preventivas y Aseguramiento de Recursos**

La investigación de pago es un proceso mediante el cual “Eplata” revisa ciertas transacciones que podrían considerarse de alto riesgo, en conformidad con la normativa aplicable en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. En caso de que un pago sea sujeto a investigación, “Eplata” podrá retener temporalmente el monto involucrado e informará al destinatario de dicha retención.

Durante este proceso, “Eplata” llevará a cabo una revisión exhaustiva de la transacción y determinará si procede la autorización o cancelación del pago. Si el pago es aprobado tras la investigación, se liberará el monto retenido y se notificará al destinatario. En caso de que se determine la cancelación del pago, los fondos serán devueltos al remitente, y “Eplata” enviará una notificación al Usuario por correo electrónico.

Adicionalmente, en aquellos casos donde se detecten irregularidades o actividades sospechosas, “Eplata” podrá proceder al aseguramiento de recursos, bloqueando temporalmente el acceso a los fondos hasta que se concluya la investigación correspondiente. Esta medida será implementada en atención a la normativa aplicable y con el fin de proteger la integridad de las transacciones realizadas dentro de la Plataforma.

Asimismo, “Eplata” podrá recibir instrucciones de otras entidades financieras o autoridades competentes que, en el ejercicio de sus facultades legales, soliciten el aseguramiento de recursos o la retención de fondos en las cuentas de los usuarios involucrados en operaciones bajo investigación. En estos casos, “Eplata” cooperará plenamente con dichas entidades y adoptará las medidas necesarias para cumplir con las solicitudes recibidas, facilitando las investigaciones y tomando las acciones correctivas que correspondan, tales como el bloqueo o liberación de fondos conforme al resultado de dichas investigaciones.

Como parte de las medidas preventivas, “Eplata” también podrá llevar a cabo la suspensión temporal de cuentas ante la detección de patrones inusuales en las transacciones

o por incumplimientos regulatorios, con el objetivo de cumplir con las obligaciones legales y proteger los intereses de los usuarios y de la Plataforma. Estas medidas se mantendrán vigentes hasta que la situación sea aclarada y, en su caso, se tomen las decisiones definitivas sobre la liberación o retención de los recursos.

## **Saldos en las Cuentas**

### **a) Saldos**

Los recursos son propiedad del “Usuario”. “Eplata” custodiará dichos recursos separados de sus propias cuentas operativas. “Eplata” registrará los fondos de pago electrónico en una cuenta a beneficio del “Usuario”, donde sus fondos estarán identificados individualmente y no serán usados por “Eplata” para gastos de operación o cualquier otro propósito.

Los recursos 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 conforme a sus políticas de separación de cuentas, “Eplata” se obliga a mantener sus recursos propios segregados de los de los “Usuarios”.

### **b) Reembolsos**

Si el “Usuario” desea solicitar el reembolso de una transacción, deberá contactar a “Eplata” mediante el envío de un “Ticket de Ayuda” con la siguiente información: 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.

Tomar en cuenta que la solicitud de reembolso no significa que el “Usuario” recibirá el reembolso. Sólo “Eplata” podrá determinar si otorga o no el reembolso correspondiente, siempre y cuando los fondos de pago electrónico en cuestión no sean parte de una orden de pago en ejecución, de conformidad con lo pactado en las transacciones pendientes de procesar, las cuales deberán ser aprobadas antes de poder efectuar una reversión o un reembolso al “Usuario”.

## **Disposiciones en Efectivo y Emisión de Tarjetas de Débito**

“Eplata” podrá contratar a proveedores autorizados para la emisión de tarjetas de débito, sujetos a la aprobación de la autoridad correspondiente. En este sentido, “Eplata” establecerá límites para las disposiciones de efectivo que los Usuarios podrán realizar a través de estos medios, informando oportunamente a los mismos sobre los límites y condiciones aplicables.

Los límites de disposición de efectivo podrán variar con el tiempo y se actualizarán conforme se introduzcan nuevos medios y servicios a disposición de los Usuarios. “Eplata” notificará a los Usuarios de dichos límites y cualquier cambio relevante que pueda afectar la disponibilidad de los fondos, asegurando que esta información esté siempre accesible para su consulta.

## **Generación de Tickets de Ayuda.**

Para brindar una experiencia óptima de servicio al cliente, Eplata pone a disposición de los “Usuarios” una herramienta de atención en la cual podrán generar un Ticket de Ayuda para solicitar soporte en caso de problemas o dudas relacionadas con la Plataforma.

Es importante destacar que Eplata no compartirá información confidencial del “Usuario” con terceros en el marco de la atención brindada. Los Tickets de Ayuda son utilizados únicamente para la atención de solicitudes, solución de problemas y mejora continua de los servicios brindados. La información proporcionada por el “Usuario” en los Tickets será utilizada exclusivamente para ofrecer asistencia y no se utilizará para otros fines.

## **G. 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.

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 mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta [suptech@condusef.gob.mx](mailto:suptech@condusef.gob.mx), cuando se presenten fallas o interrupciones en la “Plataforma”, con duración de al menos 24 (veinticuatro) horas, , debiéndose generar un acuse de recibo electrónico a dicho correo.

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

Lo anterior, a efecto de 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 realizan movimientos dentro de la “Plataforma” será de 5 (cinco minutos).

En caso de que el “Usuario” ingrese de forma incorrecta la “Clave de Acceso” 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 “Sesión”.

## **H. ACUERDOS CON TERCEROS**

El “Usuario” reconoce y acepta que los presentes Términos y Condiciones Generales (TCG) se celebran exclusivamente con Eplata, y no con terceros, incluyendo pero no limitado a, proveedores de servicios externos como Apple, Google, o cualquier operador de telefonía móvil (por ejemplo, AT&T, Telcel), así como fabricantes de Dispositivos Móviles (por ejemplo, Apple, Samsung), o proveedores de servicios adicionales relacionados con el uso de la Plataforma. El acceso y uso de la Plataforma puede estar sujeto a acuerdos adicionales que el “Usuario” haya celebrado con dichos terceros, en particular con los sistemas operativos de su Dispositivo Móvil (i.e., iOS, Android, Windows), los fabricantes del Dispositivo Móvil o los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Eplata no es parte de estos acuerdos adicionales y no asume responsabilidad alguna, directa ni indirecta, por los productos, servicios o condiciones comerciales ofrecidos por terceros. El "Usuario" es el único responsable de cualquier interacción o acuerdo con dichos terceros, y entiende que estos acuerdos pueden implicar responsabilidades y condiciones adicionales, que Eplata no controla ni supervisa.

Asimismo, el “Usuario” reconoce que Eplata ha abierto su Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) para el uso de ciertos servicios adicionales que no han sido desarrollados directamente por Eplata, sino por terceros. Por lo tanto, el uso de servicios externos a la Plataforma queda sujeto a los términos y condiciones establecidos por esos terceros. En este sentido, Eplata no tiene ninguna obligación, responsabilidad ni control sobre los servicios o aplicaciones proporcionados por otros desarrolladores o proveedores, y no asume ninguna responsabilidad por cualquier daño, pérdida o inconveniente que pudiera surgir del uso de dichos servicios de terceros.

El “Usuario” se compromete a revisar y aceptar los términos específicos de cualquier servicio proporcionado por terceros que utilice a través de la Plataforma, comprendiendo que estos servicios están fuera del ámbito de control de Eplata.

## **I. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Todo el material y contenido de la “Plataforma”, así como sus logotipos, marcas, nombres de dominio y/o nombres comerciales propiedad de sus respectivos titulares, están protegidos por los tratados internacionales y leyes federales, locales o internacionales aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en la “Plataforma” se encuentran debidamente protegidos a favor de “Eplata”, sus afiliados, aliados estratégicos, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

Se prohíbe expresamente al “Usuario” modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en la “Plataforma”.

“Eplata” se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo (ii) fraudulento, artificioso o engañoso, (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero, o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en la regulación aplicable.

#### **J. MODIFICACIONES**

Las partes reconocen y aceptan que estos “TCG” podrán ser modificados de manera unilateral por “Eplata”, bastando para ello con la notificación previa de 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos.

Es responsabilidad exclusiva del “Usuario” verificar regularmente la versión actualizada de los “TCG” en la “Plataforma”. Las modificaciones serán válidas y aplicables únicamente después de la aceptación expresa del “Usuario”. Se entenderá que el “Usuario” ha aceptado las modificaciones, cambios y/o actualizaciones de estos “TCG” en los siguientes términos: una vez que las modificaciones se hayan dado a conocer al “Usuario”, si este no manifiesta ninguna objeción dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su conocimiento y continúa utilizando los “Servicios”, se considerará que ha aceptado el contenido de los “TCG” con las modificaciones respectivas. Las modificaciones serán aplicables y vinculantes para el “Usuario” desde el momento en que se considere aceptada dicha modificación.

El “Usuario” tendrá derecho a solicitar la terminación de los presentes “TCG”, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 (quince) días naturales posteriores a la notificación de cualquier modificación. La terminación deberá llevarse a cabo bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo el “Usuario” cubrir, en su caso, los adeudos que se encuentren en tránsito o los que se generen hasta el término de la operación o el “Servicio”, sin que “Eplata” pueda cobrarle penalización alguna por dicha terminación.

El “Usuario” podrá otorgar su consentimiento expreso a la aceptación de modificaciones, cambios y/o actualizaciones de estos “TCG” a través de una firma electrónica avanzada, una firma autógrafa digitalizada o cualquier otra forma de autenticación que establezca “Eplata”, ajustándose a los requisitos establecidos en el artículo 56 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF).

#### **K. CIERRE DE CUENTAS DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO**

El “Usuario” goza del derecho, durante la vigencia del “Contrato” y de estos “TCG”, para cerrar su “Cuenta de FPE” en cualquier momento y sin condición alguna.

La cuenta podrá ser cerrada mediante el envío de un “Ticket de ayuda” a través de la [Sección de Ayuda](#) 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 en moneda nacional que corresponda.

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” y deberá entregar la información que se le requiera por “Eplata”. La presente información será entregada en el momento en que el “Usuario” haya presentado la solicitud o, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario.

“Eplata” cumplirá con la atención de la solicitud siempre y cuando dicha solicitud cumpla con los requisitos solicitados. “Eplata” deberá conservar evidencia de la información que haya proporcionado al “Usuario”.

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” del “Usuario” y deberá poner a disposición 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.

Si se limita o cierra la “Cuenta de FPE”, o se da por terminado el uso de los “Servicios” por cualquier otra razón, el “Usuario” podrá comunicarse con “Eplata” y solicitar el restablecimiento del acceso a su “Cuenta de FPE”, en caso de que proceda. Sin embargo, si “Eplata” estima que el “Usuario” violó los presentes “TCG” o el “Contrato” respectivo, la restauración del acceso a la “Cuenta de FPE” será a la sola discreción de “Eplata”.

En caso de que se presente una controversia respecto a la fecha de cierre de la “Cuenta de FPE”, esta será establecida por el “Usuario”, a menos que en dicha controversia exista evidencia escrita mediante la cual “Eplata” pueda demostrar una fecha distinta. En caso de que haya una controversia sobre la instrucción del “Usuario” respecto al cierre de su “Cuenta de FPE”, él mismo deberá producir la evidencia de la solicitud.

## **L.CARGOS NO RECONOCIDOS**

Cuando “Eplata” reciba un “Aviso de Reclamación” por cargos no reconocidos por el “Usuario”, “Eplata” debe abonar, a más tardar el segundo “Día Hábil Bancario” posterior a aquel en que haya recibido el aviso respectivo, el monto equivalente al cargo no reconocido, siempre y cuando se haya recibido el aviso durante un periodo de noventa (90) “Días Hábiles Bancarios” posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo objeto de la reclamación.

En caso de aplicarse un cargo en la “Cuenta de FPE” del “Usuario”, y no fuera reconocido por éste, “Eplata” deberá comprobar al “Usuario” el origen del cargo por la realización de la operación en la “Cuenta de FPE” a través de la “Plataforma”, demostrando que al momento de realizar la operación se utilizaron de manera conjunta dos de los elementos independientes de “Autenticación” a que se refieren las Disposiciones de carácter general

aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, en específico aquellas para autenticar las operaciones como realizadas y autorizadas por el “Usuario”, o bien, que se hayan utilizado de manera individual, el primero de dichos elementos al momento de realizar la operación, y el segundo al momento de entregar el servicio adquirido. En este caso, “Eplata” se libera de todo tipo de responsabilidad y no estará obligado a realizar abono alguno.

“Eplata” en ningún caso puede requerir al “Usuario” que realice algún trámite adicional a la presentación del “Aviso de Reclamación” para obtener los abonos respectivos.

## **M. USOS DE CUENTA DE FPE**

### **1. Recepción de dinero.**

Considerando los límites establecidos por la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, observando los niveles de cuenta establecidos por el Banco de México y demás autoridades en disposiciones de carácter general, y conforme a sus propias políticas, “Eplata” ha determinado la cantidad de recursos o su equivalente en fondos de pago electrónico que se pueden recibir o disponer a través de la Plataforma. Dichos límites pueden variar conforme al nivel de cuenta que el Usuario haya contratado de conformidad con el Contrato. Para más detalles sobre los límites aplicables, consulte el Contrato que haya suscrito con “Eplata”.

Derivado de lo anterior, existen límites en cuanto a la cantidad que se puede recibir a través de las operaciones y Servicios que ofrece la Plataforma. También hay límites en cuanto a la cantidad que el Usuario puede enviar. Estos límites pueden modificarse a discreción de “Eplata” en apego a lo establecido en las disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico. Dichos límites podrán variar en función del uso del producto y de la información que el Usuario haya proporcionado a “Eplata”.

### **2. Disposiciones Mediante Transferencia de Fondos.**

El Usuario podrá realizar un retiro al día en moneda nacional desde la Cuenta FPE, a través del canal electrónico que “Eplata” ponga a su disposición en la Plataforma, sin cobro de comisiones. Dicho retiro se realizará mediante una transferencia de fondos a la cuenta que el Usuario haya indicado para tales efectos en alguna entidad financiera facultada para recibir dichas transferencias.

El Usuario que así lo solicite podrá retirar la totalidad de los recursos que tenga en la Cuenta FPE el mismo día hábil bancario en que “Eplata” haya recibido y procesado dicha solicitud.

### **3. Error en la Recepción de Dinero.**

En caso de error en la recepción de dinero, el Usuario autoriza a “Eplata” a hacer las correcciones necesarias de cargo o abono a su saldo, según sea el caso, en la Cuenta de FPE que tenga con “Eplata”.

### **4. Errores en la “Cuenta de FPE”.**

Si el historial transaccional muestra transferencias que no fueron realizadas, se deberán seguir los procedimientos descritos en el apartado F de estos TCG.

## **N. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE TRANSACCIONES NO AUTORIZADAS Y OTROS ERRORES**

### **1. Protección para Transacciones No Autorizadas y Otros Errores.**

Cuando una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error” se produzca en una “Cuenta de FPE”, incluyendo “Transacciones No Autorizadas” que se lleven a cabo debido a que el “Dispositivo Móvil” activado con “Eplata” ha sido extraviado o robado, “Eplata” cubrirá el importe total de todas aquellas “Transacciones No Autorizadas” elegibles u “Otros errores”, siempre y cuando se presenten los siguientes eventos:

- a. Si se envía un pago y se carga una cantidad incorrecta en la cuenta;
- b. Si se acredita una cantidad incorrecta en la cuenta;
- c. Si la operación no se encuentra o no es correctamente identificada en el historial transaccional; y
- d. Si hay un error de cálculo matemático por parte de “Eplata”.

Las consultas de rutina sobre el saldo o el estado de una transferencia pendiente hacia o desde una “Cuenta de FPE” no se consideran “Transacciones No Autorizadas” ni “Otros Errores” a menos que el “Usuario” notifique expresamente de una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error” en relación con algún movimiento. Las solicitudes de información para fines fiscales o fines de mantenimiento de registros y solicitudes de documentación por duplicado no se consideran “Transacciones No Autorizadas” u “Otros Errores”. El “Usuario” puede solicitar documentación o información relacionada con su cuenta o algún movimiento para determinar si hubo una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error”, contactando a “Eplata” mediante un “Ticket de Ayuda” a través de la [Sección de Ayuda](#) de la misma “Plataforma”.

### **2. Requisitos de Notificación.**

El “Usuario” deberá notificar inmediatamente a “Eplata” si cree que:

- a. Ha habido una “Transacción No Autorizada”, un acceso no autorizado a su cuenta, o ha ocurrido “Otro Error”;
- b. Hay un error en su historial de transacciones o en la confirmación de la transacción enviado por correo electrónico;
- c. Su “Clave de Acceso” o contraseña ha sido comprometida;
- d. Su teléfono móvil activado con “Eplata” se ha extraviado, ha sido robado o desactivado; o

- e. Necesita más información sobre una transacción que aparece en su historial de transacciones o en la confirmación de la transacción enviada por correo electrónico.

Para ser elegible a gozar de una protección del 100% por “Transacciones No Autorizadas” u “Otros Errores” reflejados en una “Cuenta de FPE”, el “Usuario” deberá notificar a “Eplata” dentro de los noventa (90) “Días Hábiles Bancarios” siguientes a que aparezcan en su historial transaccional. “Eplata” no realizará ningún abono derivado de dicha “Transacción No Autorizada” si puede probar que dichas transacciones se realizaron utilizando dos elementos independientes o “Claves de Acceso” para autenticar las operaciones.

El “Usuario” deberá iniciar la “Sesión” en la “Plataforma” de su “Cuenta de FPE” de manera regular y revisar su historial de transacciones para asegurarse de que no ha habido una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error”, así como mantener en resguardo sus “Claves de Acceso” o contraseñas. “Eplata” también enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que se tenga registrada, con el fin de notificarle al “Usuario” de cada transacción de envío y recepción de dinero realizada desde su “Cuenta de FPE”, siempre y cuando el “Usuario” tenga activada la opción de notificaciones. El “Usuario” deberá revisar estos correos electrónicos para asegurarse que cada operación fue autorizada y es correcta.

Para “Transacciones No Autorizadas” u “Otros Errores” en su cuenta, el “Usuario” deberá comunicarlo de la siguiente manera:

- a) Enviando un “Ticket de Ayuda” a través de la [Sección de Ayuda](#) de la misma “Plataforma”.

En casos en los que sea imposible acceder a la “Plataforma”, enviando un correo electrónico a [ayuda@eplata.mx](mailto:ayuda@eplata.mx) siempre que este correo provenga de la cuenta de correo registrada con “Eplata”.

Al contactar a “Eplata”, el “Usuario” deberá proporcionar la siguiente información:

- a. Nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono registrados en su cuenta;
- b. La descripción de cualquier transacción que sospeche se trata de una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error” y una explicación de por qué cree que es incorrecta o por qué necesita más información para identificar la transacción en cuestión; y
- c. La cantidad en moneda nacional de que se trate, de cualquier transacción que se sospeche es una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error”.

### **3. Acciones de “Eplata” luego de Recibir una Notificación.**

Toda vez que “Eplata” acuse de haber sido notificada de cualquier transacción que el “Usuario” sospeche que es una “Transacción No Autorizada” u “Otro Error”, o que de

cualquier otro modo “Eplata” tenga conocimiento de que se trata de alguna de éstas, proporcionará un número de referencia de aviso y se procederá de la siguiente forma:

- a) “Eplata” tendrá un plazo máximo de dos “Días Hábiles Bancarios” para abonar al “Usuario” el monto total de las “Transacciones No Autorizadas” siempre y cuando conforme a las disposiciones aplicables, no cuente con información, que obre en su poder, o no exista información, que compruebe que el “Usuario” utilizó, al menos, dos elementos independientes para autenticar las operaciones.
- b) Si “Eplata” determina una “Transacción No Autorizada ” u “Otro Error ”, podrá devolver el abono, por la cantidad total que corresponda a la “Cuenta de FPE” , debiendo emitir dentro de un plazo de cuarenta y cinco “Días Hábiles Bancarios” contados a partir de la fecha en la que haya recibido el aviso, un dictamen en lenguaje simple y claro, suscrito por personal de “Eplata” facultado para ello que contenga, la evidencia de presencia de “Claves de Acceso”.

#### **4. Errores de Procesamiento.**

Se corregirá cualquier error de procesamiento que identifique “Eplata”. Si el resultado del error es la recepción de una cantidad menor a la correcta, “Eplata” abonará en la “Cuenta de FPE” el monto de la diferencia. Si el resultado del error es la recepción de una cantidad mayor a la correcta, “Eplata” debitará los fondos adicionales que presente la “Cuenta de FPE”. Si el error provoca que no se complete una transacción a tiempo o en la cantidad correcta, “Eplata” será responsable de las pérdidas o daños causados directamente por esta falla, a menos que:

- a. Por causas ajenas a “Eplata”, el “Usuario” no tuviera suficientes fondos disponibles para completar la transacción,
- b. El sistema no funcionaba correctamente y el “Usuario” tenía conocimiento de la falla cuando inició la transacción, o
- c. Circunstancias fuera del control de “Eplata”, (tales como incendios, inundaciones o pérdida de la conexión a Internet) que impidan llevar a cabo la transacción, a pesar de haber tomado precauciones razonables.

#### **O. GEOLOCALIZACIÓN**

El “Usuario” mediante la aceptación de estos “TCG” manifiesta expresamente que autoriza a “Eplata” para recabar y tratar de manera automatizada y confidencial los datos de geolocalización obtenidos a través del medio de acceso a la “Plataforma”.

Cuando el “Usuario” acceda o utilice la “Plataforma”, “Eplata” puede recabar información sobre su ubicación exacta a través de métodos que incluyen GPS, redes inalámbricas, torres de telefonía móvil, puntos de acceso Wi-Fi y otros sensores, como giroscopios, acelerómetros y brújulas, datos que serán tratados de conformidad con el “Aviso de Privacidad” que pone a disposición “Eplata” en la misma “Plataforma”.

## **P. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Toda la información suministrada por el “Usuario”, al usar la “Plataforma” y cualquier otro dato e información se le dará un tratamiento de acuerdo con el “Aviso de Privacidad” que “Eplata” pone a disposición en la misma “Plataforma” o en su sitio web: <https://eplata.com/legal/MX/privacy-policy> .

Proteger la privacidad del “Usuario” es muy importante para “Eplata”. Consulte el “Aviso de Privacidad” con el fin de entender mejor el compromiso de “Eplata” de mantener su privacidad, así como el uso y divulgación de su información.

Si un “Usuario” recibe información acerca de otro usuario a través de los “Servicios”, éste deberá mantener dicha información confidencial y sólo utilizarla en relación con los “Servicios”. Queda estrictamente prohibido revelar o distribuir la información de un “Usuario” a un tercero o utilizar la información para fines comerciales a menos que reciba el consentimiento expreso del “Usuario” en cuestión para hacerlo.

## **Q. NOTIFICACIONES**

El “Usuario” deberá notificar a “Eplata” a través de la “Plataforma” a la brevedad posible, en caso de algún cambio en sus datos proporcionados en un inicio y, en general, de cualquier cambio en su información para recibir notificaciones, que requiera ser actualizada o modificada. “Eplata” siempre utilizará los datos más recientes que el “Usuario” hubiera proporcionado a través de la “Plataforma”, por lo que en caso de omisión de dicha notificación de parte del “Usuario”, este liberará de cualquier responsabilidad a “Eplata”.

### **1. Notificaciones al “Usuario”**

El “Usuario” acepta que “Eplata” pueda enviarle notificaciones mediante avisos a través de la misma “Plataforma” (incluyendo, pero no limitado a estos “TCG” el “Contrato” y su “Aviso de Privacidad”), o enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que aparece en su cuenta o por correo al domicilio 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 la “Plataforma” o sean enviadas por correo electrónico. Si el “Usuario” no consiente o retira en cualquier momento su consentimiento para recibir notificaciones electrónicas de parte de “Eplata”, ésta se reserva el derecho a cerrar sus cuentas.

### **2. Notificaciones a “Eplata”**

Los avisos a “Eplata” podrán ser enviados mediante un “Ticket de Ayuda” a través de la [Sección de Ayuda](#) de la misma “Plataforma”, o en casos en los que sea imposible acceder a la

“Plataforma”, a través del envío de un correo dirigido a ayuda@eplata.mx siempre que este correo provenga de la cuenta de correo del “Usuario” registrada con “Eplata”.

## **R. CONDICIONES GENERALES**

### **1. Llamadas al Usuario.**

Al proporcionar a “Eplata” su número de teléfono (incluyendo el número de su teléfono móvil/celular), el “Usuario” autoriza, en caso de ser necesario, la recepción de llamadas automáticas y mensajes pregrabados de “Eplata” en este número. Cabe señalar, que nunca se realizarán llamadas para fines promocionales.

### **2. Impuestos.**

El “Usuario” será responsable de todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por sus operaciones realizadas a través de la “Cuenta de FPE” o de la “Plataforma”, sin que pueda imputársele a “Eplata” ningún tipo de responsabilidad derivada de los incumplimientos por parte del “Usuario”.

“Eplata” no es responsable de determinar si ciertos impuestos aplican a su transacción, o requieren ser recaudados, reportados o transmitidos como resultado de cualquier transacción.

### **3. Responsabilidad del Usuario - Medidas que Puede Tomar “EPlata”.**

#### **a. Responsabilidad del Usuario**

El “Usuario” es responsable de todas las reversiones, reclamaciones, tarifas, multas, penalizaciones y cualquier otra responsabilidad contraída por “Eplata”, un usuario “Eplata”, o un tercero, a causa o, como resultado de su incumplimiento con estos “TCG” y/o el uso de los “Servicios”. El “Usuario” se compromete a reembolsar a “Eplata”, a cualquier otro usuario o tercero afectados, el importe por cualquiera de las responsabilidades antes descritas.

El “Usuario” reconoce que es responsable de la exactitud de todos los pagos enviados mediante el uso de los “Servicios”, incluyendo, pero no limitado a la precisión de la cantidad pagada y el destinatario. “Eplata” no es responsable y ni de ninguna manera se hará responsable por pagos inexactos, incluyendo, pero no limitado a pagos incorrectos o al envío de dinero a un destinatario incorrecto.

#### **b. Medidas Adoptadas por “Eplata”**

Si “Eplata” de acuerdo a sus políticas internas y control de riesgos determinara que el “Usuario” ha participado en alguna actividad restringida, realizado transacciones excesivas o inexplicables, violado cualquier parte de estos “TCG” o proporcionado cierta información incorrecta, se podrán adoptar diversas medidas para proteger a “Eplata”, a otro usuario

”Eplata”, a un tercero, o al mismo “Usuario”, de reversiones, , reclamaciones, tarifas, multas, penalizaciones y cualquier otra responsabilidad. Las medidas que “Eplata” puede tomar, incluyen, pero no se limitan a las siguientes:

- Se le podrá cerrar al “Usuario”, suspender o limitar su acceso a la cuenta o a los “Servicios” (tales como limitar el acceso a cualquiera de las fuentes de fondeo y limitar la capacidad de enviar dinero, realizar retiros o eliminar la información financiera);
- Eplata” podrá establecer contacto con los usuarios que le han enviado dinero y advertir a los demás usuarios, autoridades, o terceras personas afectadas, de sus acciones;
- “Eplata” podrá actualizar la información inexacta que ha proporcionado el “Usuario”;
- ePlata podrá negarse a proveer los “Servicios” en el futuro;
- “Eplata” podrá retener los fondos del “Usuario” hasta por 30 (treinta) días mientras exista riesgo determinado por “Eplata” de acuerdo con las políticas internas de control de riesgo, con el fin de hacer frente a cualquier responsabilidad resultante; y
- “Eplata” podrá tomar acción legal en contra del “Usuario”.
- “Eplata”, a discreción propia, se reserva el derecho de dar por terminados estos “TCG”, restringir el acceso a su “Plataforma”, o el acceso a los “Servicios” por cualquier motivo y en cualquier momento, previa notificación al “Usuario” manteniendo el pago de sus fondos disponibles en custodia.

### **3. Conflictos con “Eplata”.**

#### **a. Desavenencias con “Eplata”**

Si surge alguna controversia entre el “Usuario” y “Eplata”, “Eplata” procurará conocer y atender a la brevedad las inquietudes del “Usuario”. Cualquier disputa entre el “Usuario” y “Eplata” con respecto a los “Servicios” puede ser reportada enviando un “Ticket de Ayuda” a través de la [Sección de Ayuda](#) de la misma “Plataforma”.

#### **b. La Responsabilidad de “Eplata” por Fallas en Completar Transferencias**

Si “Eplata” no completa alguna transferencia ordenada por un “Usuario”, o utilizando la información de pago guardada, en tiempo o por la cantidad correcta de acuerdo con estos “TCG”, “Eplata” será responsable de las pérdidas o daños que sufra el “Usuario”, en la medida que se lo imponga la ley.

“Eplata” no será responsable:

1. Si, por causas ajenas a “Eplata”, el “Usuario” no tiene recursos suficientes en su cuenta;
2. Los fondos en la cuenta se encuentran sujetos a un proceso legal o a otro tipo de impedimento ajeno a “Eplata”, que restrinja su disposición;
3. Si los “Servicios” no estaban funcionando correctamente y el “Usuario” sabiendo la falla que existía inició la transferencia;

4. Si el “Usuario” ha proporcionado información incorrecta o incompleta en relación con la transferencia;
5. Si la transferencia parece sospechosa, fraudulenta o no autorizada, y “Eplata” no puede confirmar que se trata de una transferencia legítima, o si la cuenta de cualquiera de los “Usuarios” que participan en la transferencia está sujeta a investigación por “Eplata” o si la transferencia es o parece estar prohibida por cualquier ley o norma aplicable.

#### **4. Renuncia de Garantía y Responsabilidad; Exclusión de Daño.**

El “Usuario” asume toda la responsabilidad en el uso de los “Servicios” y los utiliza bajo su propio riesgo. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, todas las declaraciones, garantías y condiciones están excluidas, incluyendo, pero sin limitar cualquier garantía implícita de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular, título, no violación de los derechos de propiedad intelectual, u otros términos que pudieran ir implícitos.

“Eplata” no garantiza que los “Servicios” sean ininterrumpidos o libres de errores, que los defectos serán corregidos o que los “Servicios” o los servidores que procesan la información de los “Servicios” estarán libres de virus, errores u otros componentes informáticos dañinos. En nombre de “Eplata” y de cada uno de los respectivos afiliados, proveedores, agentes y proveedores, “Eplata” limita su responsabilidad en esta sección conforme a lo siguiente: los “Servicios” se prestan “tal cual se presentan”, “como se encuentran disponibles” y “con todas sus fallas”, sin considerar cualquiera de las declaraciones, representaciones, garantías, fianzas, o condiciones de cualquier tipo, expresas, implícitas o legales, incluyendo, pero sin limitar a, cualquier garantía en cuanto al uso o la explotación de los “Servicios” o de la información, contenido u otro material relacionado con los “Servicios”, prestados por “Eplata” o por cualquiera de las “Terceras Partes Cubiertas”. “Eplata” no garantiza ni hace ninguna manifestación con respecto al uso o los resultados de los “Servicios” en términos de exactitud, precisión, puntualidad, fiabilidad, o de otra manera. El “Usuario” asume el costo del mantenimiento, reparación o corrección de cualquier equipo que utilice para acceder a cualquiera de los “Servicios”, incluyendo, pero no limitado a, su teléfono móvil u otro dispositivo.

**“Eplata” no se hace responsable de las consecuencias que tenga el hecho que el “Usuario”, elija compartir cualquier información relacionada con algún pago, en las redes sociales o como parte de los “Servicios”, y se compromete a liberar e indemnizar a “Eplata” de cualquier responsabilidad derivada de las acciones u omisiones de cualquier red de medios de comunicación social externa,** en relación con los permisos que hubiera otorgado el “Usuario” a la red de medios de comunicación social externa.

Ni “Eplata”, ni ninguno de sus respectivos afiliados, proveedores, agentes o proveedores será responsable, y el “Usuario” se compromete a no buscar resarcimiento por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados del uso de los “Servicios”, incluyendo, pero no limitado a, daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos, ejemplares, consecuenciales, o daños resultantes de la utilización del servicio, pérdida del uso del servicio, pérdida de datos, pérdida de utilidades o interrupción del negocio que surja de o en modo alguno ligado a la utilización de los “Servicios”, a los retrasos en los “Servicios”, o a la imposibilidad de utilizar los “Servicios”, o cualquier porción de los mismos, ya sea por contrato, a causa de

algún agravio, negligencia, estricta responsabilidad o de otro modo, incluso si todos o alguno hubiese sido advertido de la posibilidad de que dichos daños e incluso si algún recurso o remedio fracasara en su propósito esencial.

“Eplata” no tiene ningún control sobre los productos o servicios que se pagan para la prestación de los “Servicios” y “Eplata” no puede garantizar que cualquiera de las partes con las que se realizan los “Servicios” vayan a completar efectivamente la transacción o estén autorizados para hacerlo.

“Eplata” hará esfuerzos razonables para garantizar que las solicitudes de retiros y abonos electrónicos se procesen de manera oportuna, sin embargo, “Eplata” no hace ninguna aseveración, ni garantiza respecto al tiempo necesario para completar el procesamiento, porque “Eplata” depende de muchos factores fuera de su control, tales como retrasos en el sistema bancario o el servicio internacional de transferencias bancarias.

## **1. Limitaciones de Responsabilidad.**

Estas limitaciones de responsabilidad se aplican a: todo lo relacionado con un servicio o cualquier aplicación o contenido disponible a través de dicho servicio; y a reclamaciones por incumplimiento de “Contrato”, incumplimiento de garantía o condición, responsabilidad objetiva, negligencia u otra responsabilidad extracontractual en la medida permitida por la ley aplicable. Estas limitaciones a la responsabilidad también se aplican incluso si: la reparación, reemplazo o reembolso por el servicio no le compensa al “Usuario” completamente por las pérdidas sufridas, o “Eplata” o una “Tercera Parte Cubierta” tenían conocimiento o debieran haberlo tenido acerca de la posibilidad de los daños.

Estas limitaciones de responsabilidad se aplicarán en la medida máxima permitida por la ley aplicable, incluso si algún recurso fracasa en su propósito esencial.

Algunas jurisdicciones no permiten la limitación de responsabilidad por lo que las limitaciones anteriores podrían no aplicarse en su caso. El “Usuario” también puede tener otros derechos que varían de una jurisdicción a otra.

## **2. Concesión de Licencia.**

Algunos de los “Servicios” requieren el uso de software y de aplicaciones de software los cuales son proporcionados al “Usuario” por “Eplata” (colectivamente “Software”). “Eplata” y sus licenciantes le otorgan al “Usuario” una licencia limitada, no exclusiva, para el uso del software de “Eplata” de conformidad con estos “TCG” y cualquier otra documentación que “Eplata” le proporcione en el futuro al “Usuario”, incluyendo todas las actualizaciones, mejoras, nuevas versiones y reemplazos de software (que en su conjunto pasan a formar parte del “Software”) y son para uso personal del “Usuario” únicamente de conformidad con los presentes “TCG”. Si el Software se descarga en un “Dispositivo Móvil”, el uso de esta licencia se extiende al uso del Software en un dispositivo del que el “Usuario” es propietario o ejerce control del mismo, siempre y cuando su uso esté permitido por las reglas de uso establecidas para el dispositivo (por ejemplo, App Store de Apple Términos de uso). El “Usuario” no puede alquilar, arrendar o transferir sus derechos sobre el Software a un tercero. Debe cumplir con los requisitos de implementación y uso del Software contenido

en estos “TCG” o en cualquier documentación de los “Servicios” que le proporcione “Eplata”. Si el “Usuario” no cumple con estos requisitos de implementación y uso, será responsable de todos los daños resultantes sufridos por el mismo, por “Eplata” o por cualquier tercero. El “Usuario” está de acuerdo en no modificar, reproducir, adaptar, distribuir, exhibir, publicar, realizar ingeniería inversa, traducir, desensamblar, descompilar o intentar crear cualquier código fuente que se derive del Software. El “Usuario” reconoce que todos los derechos, títulos e intereses del Software de “Eplata” son propiedad de “Eplata”. Los derechos del “Usuario” para utilizar el Software cesan inmediatamente después de la terminación de estos “TCG”, debiendo eliminar todas las copias del Software.

## **5. Indemnización.**

El “Usuario” acepta defender, indemnizar y liberar a “Eplata” de cualquier responsabilidad, así como a su matriz, empresas afiliadas y relacionadas, funcionarios, directores, representantes legales, proveedores, vendedores, asesores y empleados, de cualquier reclamo, acción ya sea judicial y/o extrajudicial (incluyendo los daños, pérdidas, gastos y honorarios de abogados que resulten de ella) por cualquier tercero como resultado del incumplimiento del “Usuario” con estos “TCG”, el “Contrato” y/o con el uso de los “Servicios”. Por lo cual, “Eplata” le notificará puntualmente de cualquier demanda, y/o acción y/o proceso.

## **6. Asunción de Derechos.**

Si “Eplata” paga al “Usuario” por concepto de una reclamación, reversión o contra cargo, contra el destinatario de su pago, el “Usuario” acepta que “Eplata” se subrogue en todos sus derechos en contra dicho destinatario y/o tercero, en relación con dicho pago, pudiendo hacer valer sus derechos directamente, o a nombre del “Usuario”, a discreción de “Eplata”.

## **7. Fuerza Mayor.**

En caso de retraso o falla en el desempeño o en la entrega o envío de materiales, “Eplata” deberá comunicar al “Usuario” a través de los medios digitales de comunicación establecidos y, en caso de que la falla perdure por más de 24 horas, deberá seguir el procedimiento establecido en la letra “E”-Disponibilidad de la Plataforma, de estos “TCG” para comunicar a la autoridad competente las consecuencias de tal retraso o fallas, causados directa o indirectamente por o de cualquier forma, o relacionados con causas de fuerza mayor, disturbios, huelgas, actos gubernamentales, conflictos laborales, fallas en el suministro de energía eléctrica, telecomunicaciones o de otros proveedores, retrasos en la obtención o la escasez de materias primas, avería o destrucción de cualquier sistema o equipo, o cualquier otra causa o causas fuera del control de “Eplata”, sean o no similares a las mencionadas anteriormente.

“Eplata” asume la responsabilidad que le corresponde ante el “Usuario” como resultado de fallas a la infraestructura por causas imputables a ésta, que pudieran afectar la operación de la “Plataforma” e impactar en las transacciones realizadas por el “Usuario” en ese momento.

## **8. Contratistas Independientes.**

Ambas Partes están de acuerdo en que son contratistas independientes entre sí y en el ejercicio de sus respectivas obligaciones bajo el “Contrato” y los presentes “TCG”. Nada en estos “TCG” o en el “Contrato”, o en la relación que se establezca y desarrolle bajo los presentes, se considerará y está intencionada a ser considerada y tampoco causará, que las partes sean tratadas como socios, empresarios en asociación, o de otra manera como asociados en participación.

## **9. Autorización para Fines Mercadotécnicos y Publicitarios.**

El “Usuario” podrá autorizar “Eplata”, para que la información contenida en los “TCG” sea utilizada con fines mercadotécnicos y publicitarios, así como para recibir en su domicilio publicidad de “Eplata”. No obstante, lo anterior, el “Usuario” podrá en cualquier momento revocar la autorización otorgada a “Eplata en términos de lo anteriormente indicado, mediante la presentación por escrito de la instrucción correspondiente.

## **S. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES CIBERNÉTICOS**

“Eplata”, en beneficio del “Usuario”, pone a disposición la siguiente información relativa a los fraudes cibernéticos y las medidas para prevenirlos:

Los fraudes cibernéticos son actos ilícitos que se realizan mediante el uso de herramientas tecnológicas sofisticadas con el fin de acceder a la información de los “Usuarios”, incluyendo su información de identidad cibernética. Estos fraudes pueden tener múltiples formas y son una amenaza constante, dado el aumento de las operaciones digitales en la actualidad.

Muchos de estos fraudes se llevan a cabo aprovechándose de la falta de precaución por parte de los “Usuarios” al utilizar dispositivos electrónicos como tablets, teléfonos móviles o computadoras portátiles, lo que los convierte en blancos fáciles para los estafadores.

Medidas para evitar fraudes cibernéticos:

- a. Instala un buen antivirus en tu computadora o “Dispositivo Móvil” y utiliza software de protección como firewalls o antispyware para proteger tus equipos de virus y software malicioso.
- b. No des "clic" o abras vínculos sospechosos.
- c. Si descargas aplicaciones y/o software, hazlo únicamente desde tiendas y desarrolladores oficiales.  
No respondas mensajes de correo que te digan que has ganado un premio, un viaje o un sorteo.
- d. Verifica que el sitio web en el que navegas cuente con el protocolo de seguridad "https://" y el candado cerrado en la barra de direcciones
- e. Nunca entregues tus datos por correo electrónico.

- f. Las empresas y bancos nunca te solicitarán tus datos financieros o números de tarjetas de crédito por teléfono o internet, a menos que seas tú quien inicie la operación. Si tienes dudas sobre un mensaje recibido, contacta directamente con tu banco
- g. Desconfía de compras en línea que te pidan hacer depósitos a cuentas bancarias distintas a las de la empresa que supuestamente ofrece el producto o servicio. Protege tus claves personales y número de identificación personal (NIP); cámbialas periódicamente.

#### Fraudes más comunes:

- Correo basura (SPAM): Mensajes enviados a varios destinatarios sin su solicitud, con fines publicitarios o comerciales. Estos correos suelen contener enlaces o archivos adjuntos maliciosos que buscan robar información del “Dispositivo”.
- Smishing: Envío de mensajes SMS fraudulentos que inducen al “Usuario” a visitar una página web falsa con el fin de obtener información bancaria para realizar transacciones no autorizadas.
- Phishing: Simulación por parte de una supuesta institución financiera que envía mensajes diciendo que hubo un error en la cuenta, solicitando datos financieros que luego son utilizados para cometer fraudes. Esta modalidad también incluye el phishing telefónico (vishing), donde los delincuentes se hacen pasar por empleados de instituciones financieras.
- Pharming: Redirección a sitios web falsos mediante ventanas emergentes, con el objetivo de robar información confidencial del “Usuario”.
- Transferencias electrónicas fraudulentas: El defraudador se hace pasar por una empresa legítima y solicita un pago mediante transferencia bancaria por un producto que nunca existió.
- Malware: El software malicioso (Malware) es diseñado para infiltrar el “Dispositivo” del “Usuario” con el fin de robar datos, incluyendo información financiera.
- Descarga de software no confiable: La descarga de software desde páginas no verificadas o de dudosa procedencia puede contener virus que permiten al estafador acceder a información personal del “Usuario”.

#### ·Suplantación de identidad:

En este tipo de fraude, los delincuentes se hacen pasar por el “Usuario” o por una entidad legítima (por ejemplo, una institución financiera, una tienda en línea, etc.), utilizando información robada o falsa para realizar transacciones o tomar decisiones en nombre del “Usuario”. La "suplantación de identidad" puede ocurrir mediante el acceso no autorizado a las cuentas del “Usuario”, ya sea por medio de phishing, malware o a través de la obtención de datos personales mediante otras tácticas engañosas. Los estafadores pueden utilizar los datos personales del “Usuario” para abrir cuentas, hacer compras o realizar transferencias fraudulentas.

## **Medidas adicionales adoptadas por “Eplata” para prevenir fraudes cibernéticos:**

“Eplata” se compromete a implementar tecnologías avanzadas de prevención y detección de fraudes cibernéticos, lo que incluye el uso de proveedores de servicios tecnológicos especializados en seguridad, con el fin de proteger la información del “Usuario”. Estos proveedores estarán a cargo de la implementación de sistemas de autenticación robustos, monitoreo de transacciones en tiempo real y análisis de patrones de comportamiento que puedan indicar actividades fraudulentas.

Asimismo, “Eplata” podrá recurrir a herramientas y plataformas externas de seguridad cibernética para reforzar la protección contra ataques de phishing, smishing, pharming, malware, y otras modalidades de fraude cibernético. Todo con el objetivo de garantizar la máxima seguridad y protección de los datos e información del “Usuario” mientras utilice los “Servicios” de la “Plataforma”.

Estas medidas son parte del compromiso de “Eplata” para prevenir fraudes y proteger los intereses y la seguridad del “Usuario” en todo momento.

### **T. ATENCIÓN AL USUARIO**

En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable, “Eplata”, señala como datos adicionales de identificación, localización y contacto, los siguientes:

Página Web	<a href="http://www.eplata.mx">www.eplata.mx</a>
Correo Electrónico	<a href="mailto:ayuda@ePlata.mx">ayuda@ePlata.mx</a>

### **U. DATOS DE LA UNE**

Estimado Usuario, a través de los siguientes medios podrán canalizar tus Consultas, Reclamaciones y Aclaraciones relacionadas con los servicios financieros que proporciona EPLATA.

Titular de la UNE: NANCY REYNOSO RODRIGUEZ

Horario de Atención: 9:000 a 6:30 pm

Medios de recepción: Correo electrónico UNE es [atencion\\_une@eplata.com](mailto:atencion_une@eplata.com)

Niveles de atención: Directa.

Medios de comunicación electrónica: Página Web

Cualquier Consulta, Reclamación y Aclaración la puedes canalizar por medio del correo de UNE: [atencion\\_une@eplata.com](mailto:atencion_une@eplata.com)

### **T. 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 ( del interior 01 800 999 80 80 o al 53 40 09 99), su página de internet <https://www.condusef.gob.mx/> en el correo electrónico: [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx).

#### **U. CONSENTIMIENTO**

En ningún caso el “Usuario” podrá hacer uso de los “Servicios” que ofrece “Eplata” ni de la “Plataforma” a menos que haya aceptado los presentes “TCG” y el “Contrato”, en ese sentido también se considera que el “Usuario” otorga su consentimiento al hacer uso de los “Servicios” y al dar “*clic*” en aceptar en el botón de Términos del Servicio en la “Plataforma”, estas manifestaciones de la voluntad tienen el mismo efecto jurídico que el poner su firma física en cualquier “Contrato” o acuerdo de voluntades, constituyendo su voluntad y, consentimiento libre de cualquier vicio, aceptando todos los términos contenidos.

#### **V. 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 celebre con “Eplata”, con Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por “Eplata” o por algún “Usuario” frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren en la “Plataforma”.