

Contrato Accesorio de Términos y Condiciones Generales del Cliente Titular de la Tarjeta, (EN ADELANTE "CONTRATO ACCESORIO Y TCG")

EDENRED MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V. INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, en lo sucesivo "**EDENRED MÉXICO FINTECH**", sociedad constituida en los Estados Unidos Mexicanos y con domicilio en Lago Rodolfo número 29, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México, conforme al presente CONTRATO ACCESORIO de TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES ("**CONTRATO ACCESORIO Y TCG**" o "**TCG**") que deriva y se encuentra vinculado con el Contrato para la Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico ("Contrato de Adhesión para la Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico", en adelante "Contrato de adhesión de la cuenta".) y en el cual se establecen los derechos y obligaciones que tendrán los Clientes Titulares de las Tarjetas en relación con el uso de dichos medios de disposición, y a que a su vez regula el acceso y uso al Portal WEB, APP y TARJETAS "**EMPRESARIAL FINTECH EDENRED**", constituyendo un acuerdo de voluntades por lo que al aceptar el presente CONTRATO y al hacer uso de estos servicios, Usted reconoce que ha leído, entendido y acepta en su totalidad el presente TCG teniendo al efecto un contrato vinculante con **EDENRED MÉXICO FINTECH**.

Sin perjuicio de lo anterior, los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión de la cuenta.) serán aplicables el presente Contrato Accesorio y TCG.

Conforme a la naturaleza del presente CONTRATO ACCESORIO y TCG, Usted podrá rechazar los términos del mismo y en consecuencia, no vincularse conforme a sus términos y condiciones incluso después de haber aceptado el presente, y para tal efecto deberá suspender el uso del Portal WEB, la APP y la TARJETA; en el entendido que, si no suspende el uso del Portal WEB, la APP y/o la TARJETA, usted continuará vinculado y obligado conforme a estos TCG.

Le recordamos que el uso de los servicios EDENRED MÉXICO FINTECH en materia de Fondos de Pago Electrónicos, se encuentran reguladas conforme lo establecido en la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera y demás normativa aplicable y vigente, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, lo establecido en materia de "Clientes" conforme a la Circular 12/2018 emitida por Banco de México.

Asimismo, EDENRED MÉXICO FINTECH, en su calidad de Institución de Fondos de Pago Electrónico está sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y del Banco de México, en el ejercicio de sus respectivas atribuciones, así como, de las demás autoridades financieras competentes en los términos que las leyes dispongan.

1. **DEFINICIONES.**

Para los fines de los presentes Términos y Condiciones, y su correcta interpretación, las Partes convienen en que los términos que se escriban con mayúscula tendrán el significado que se les atribuye en las definiciones siguientes, en el entendido de que dichas definiciones aplicarán para el género masculino o femenino, e independientemente de que los mismos se usen en singular o plural:

- **EL ADMINISTRADOR.** Es el **ADMINISTRADOR GENERAL DE LA PLATAFORMA**, Persona responsable de gestionar la plataforma "EMPRESARIAL FINTECH EDENRED", persona que ha sido designada por el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.
- **APP.** Aplicación Informática para dispositivos móviles operada por EDENRED MÉXICO FINTECH sujeta a los TCG, que permite a los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS de EMPRESARIAL FINTECH EDENRED realizar cualquiera de las operaciones que permite el Portal WEB, salvo por la consulta de NIP.
- **BANXICO.** Banco de México
- **CNBV.** Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- **CONDUSEF.** Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
- **CONTRATO.** Se refiere al presente CONTRATO ACCESORIO y TCG, cuya finalidad es exclusivamente la de establecer los derechos y obligaciones que tendrán los Clientes Titulares de las Tarjetas en relación con el uso de dichos medios de disposición, sin que ello implique la apertura de una Cuenta de Fondos de Pago Electrónico a nombre o por cuenta de los Clientes Titulares de las Tarjetas en EDENRED MÉXICO FINTECH. Este documento además regula el uso del Portal WEB, APP y Tarjetas EMPRESARIAL FINTECH EDENRED y que se encuentran disponibles en <https://www.edenredfintech.mx> o APP.
- **CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.** Persona física mayor de edad, es decir, que tengan 18 (dieciocho) años cumplidos o más, a la cual el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO autoriza y permite el uso de las TARJETAS.
- **EDENRED MÉXICO FINTECH.** Edenred México Fintech, S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico.
- **LEY FINTECH.** Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- **DISPOSICIONES CONDUSEF.** Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera.

- **CIRCULAR 12/2018.** A 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 10 de septiembre de 2018.
- **PORTAL WEB.** Plataforma para CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS y para el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO que permite a estos, realizar gestiones relacionadas a las tarjetas, tales como: (i) Agregar tarjeta y opciones, (ii) Consulta de Saldo, (iii) Consulta de movimientos y emisión de estado de cuenta (iv) Bloqueo temporal y desbloqueo de la tarjeta, (v) Cancelación de la tarjeta por robo o extravío. (vi) Generación de Código Seguro (CVV), (vii) Creación y envío de Reporte de Gastos, (viii) Recepción de facturas mediante un buzón virtual, (ix) Consulta de NIP, (x) Solicitudes de saldo para su tarjeta (xi) Consulta de Solicitudes de saldo para su tarjeta (xii) Consulta de Cédula Fiscal. Esta plataforma se encuentra ubicada en el enlace <https://sso.edenred.com.mx/SSOV280/Account/LogOn>.
- **LOS SERVICIOS.** Los servicios realizados por EDENRED MÉXICO FINTECH con el público de manera habitual y profesional, consistentes en la emisión, administración, transmisión y redención de fondos de pago electrónico que ofrece EDENRED MÉXICO FINTECH.
- **TARJETAS.** Medio de disposición que permite puedan realizar transacciones (compras, pagos o disposiciones) en los establecimientos y cajeros automáticos afiliados a la red Mastercard®.
- **TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.** Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial, que han celebrado con EDENRED MÉXICO FINTECH el Contrato de Emisión y Depósito a efecto de otorgar tarjetas a los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS.

2. ACEPTACIÓN.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que EDENRED MÉXICO FINTECH, con base en la celebración y cumplimiento del Contrato de Emisión y Depósito por parte del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, le está otorgando una licencia de uso temporal, limitada, no exclusiva, no sub licenciable, revocable y no transferible para acceso y uso del Portal WEB y APP.

En ningún caso el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá hacer uso del Portal WEB, APP y consecuentemente de las TARJETAS a menos que haya aceptado el Contrato Accesorio y los presentes TCG. Lo anterior, con independencia a la formalización de las operaciones que requerirán el consentimiento y manifestación expresa de la voluntad de forma independiente, sujetos entodo momento al cumplimiento de las Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera, en adelante ("**Disposiciones CONDUSEF**").

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, en su calidad de persona física, declara bajo protesta de decir verdad que actúa por cuenta propia. En caso de que declare que la contratación de los servicios y realización de operaciones es por cuenta y nombre de un tercero, deberá revelarlo a EDENRED MÉXICO FINTECH para identificar plenamente al (a los) Propietario(s) Real(es).

Usted reconoce que la aceptación del presente Contrato Accesorio y TCG tiene el mismo efecto jurídico que su firma autógrafa en cualquier contrato o acuerdo de voluntades, constituyendosu plena voluntad y consentimiento libre de cualquier vicio, aceptando todos los términos contenidos en el presente.

Cualquier persona que no consienta expresamente estos TCG deberá abstenerse de acceder y utilizar el Portal WEB y APP, así como de hacer uso de las TARJETAS.

3. REGISTRO Y AUTENTICACIÓN.

Para poder acceder y hacer uso de las TARJETAS, Portal WEB y APP, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA deberá registrarse en Portal WEB y APP completando los formularios que EDENRED MÉXICO FINTECH pongaa su disposición para tales efectos, proporcionando además de sus datos personales, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser, y que en todo caso, se encuentran en el Aviso de privacidad que para tal efecto, EDENRED MÉXICO FINTECH mantiene en la página web que se indica en la Cláusula Decima siguiente: (i) nombre completo, (ii) domicilio del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, que puede contener calle o avenida, número exterior e interior, código postal, colonia, demarcación política, estado, país, (iii) correo electrónico, (iv) contraseña (v) teléfono celular. Para posteriormente generar claves, contraseñas, factores de autenticación de uso y responsabilidad del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

Para efectos de lo anterior, EDENRED MÉXICO FINTECH le proporcionará y enviará vía mail los accesos (usuario y contraseña temporal) así como la liga para ingresar al Portal WEB.

Al ingresar por primera vez el sistema solicitará actualizar la contraseña, esta deberá ser de 8 a 12 caracteres conteniendo al menos una mayúscula, un número y un carácter especial. Ejemplo: EDENRED2020+

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá cambiar su contraseña las veces que así lo requiera.

Esta contraseña de acceso, se considerará un elemento identificador y habilitador para acceder a los servicios de Portal

WEB y APP. La contraseña tendrá carácter personal e intransferible, por lo que el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA se obliga a guardar la confidencialidad de su contraseña de acceso, asumiendo en caso contrario, las consecuencias que pudieran derivarse del mal uso de esta por terceras personas distintas al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, debiendo mantener en paz y a salvo a EDENRED MÉXICO FINTECH por cualquier tipo de uso no autorizado de la contraseña.

En el caso de que se actualicen los supuestos contemplados en el Contrato de Emisión y Depósito, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA será responsable por todas las operaciones efectuadas con su contraseña.

EDENRED MÉXICO FINTECH se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro al que se refiere la presente cláusula o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Por lo anterior para que el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA pueda acceder al Portal WEB y APP, será necesario que éste se autentique a través de los factores de autenticación que EDENRED MÉXICO FINTECH lesolicite, y los cuales le fueron asignados durante el proceso de registro. Una vez autenticado podrá hacer uso del Portal WEB y APP y consecuentes consultas y operaciones habilitadas en el Portal WEB y APP.

El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA autoriza a EDENRED MÉXICO FINTECH, directamente o a través de terceros, para hacer cualquier pregunta o investigación que considere necesaria para validar su identidad y/o autenticar su identidad e información para la utilización del Portal WEB y APP. Esto puede incluir, pero no está limitado a información y/o documentación acerca del uso del Portal WEB y APP, o requerir que tome acciones para confirmar dirección de correo electrónico, número de teléfono celular/móvil, y la verificación de la información en bases de datos de terceros o por medio de otras fuentes, siendo dicho proceso para fines de verificación discrecional de EDENRED MÉXICO FINTECH.

En ninguna circunstancia EDENRED MÉXICO FINTECH será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la información del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA obtenida a través de Portal WEB y APP.

4. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

Todos los riesgos derivados de la utilización del Portal WEB, APP y TARJETA, será responsabilidad del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA y del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, por lo que EDENRED MÉXICO FINTECH recomienda actuar con prudencia y no compartir datos personales o factores de autenticación por medio electrónico distinto a los medios puestos a disposición como oficiales.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que el uso del Portal WEB, APP y TARJETA se realiza bajo su propia y exclusiva responsabilidad. EDENRED MÉXICO FINTECH se reserva el derecho de rechazar, suspender, temporal o definitivamente el acceso al Portal WEB, APP y TARJETA, sin necesidad de expresar causa alguna al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce y se obliga al debido cuidado, guarda, buen uso, desactivación y cancelación de las TARJETAS conforme a lo establecido en los presentes TCG.

En caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista por el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, o en el supuesto de detectar actividades sospechosas conforme a las disposiciones de carácter general a que refiere el artículo 58 de la Ley Fintech, EDENRED MÉXICO FINTECH automáticamente rechazará, cancelará o suspenderá el acceso al Portal WEB, APP y TARJETA. En cualquiera de los casos, la decisión de EDENRED MÉXICO FINTECH no generará para el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA derechos de indemnización o resarcimiento por ningún concepto.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que cualquier comunicación o transmisión de datos entre las partes involucradas, donde se establezcan obligaciones derivadas de la utilización del Portal WEB y APP, es parte integrante de estos TCG y por lo tanto tendrá completa validez.

EDENRED MÉXICO FINTECH se reserva el derecho de aplicar un cargo de \$1.00 (UN PESO M.N. 00/100 con IVA incluido), contra el saldo de las TARJETAS por cada intento de transacciones en caso de fondos insuficientes.

5. TARJETAS

Las TARJETAS electrónicas de "EMPRESARIAL FINTECH EDENRED" tendrán una vigencia máxima de 4 (cuatro) años contados a partir de la fecha de expedición, la cual se indica en el anverso del mismo. A partir de dicha fecha, la TARJETA dejará de operar, por lo que el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO deberá solicitar, con al menos 2 (dos) meses de antelación suficiente, la renovación de dichas TARJETAS, dado que no se cuenta con renovación automática de las mismas.

6. MÓDULOS

El portal WEB y APP cuentan con módulos, que facilitan la gestión de la TARJETA "EMPRESARIAL FINTECH EDENRED", cabe señalar que algunas funciones no se encuentran habilitadas a todos los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS en atención a las instrucciones y contrataciones específicas del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO con EDENRED MÉXICO FINTECH.

Se describe a continuación el módulo "Mi cuenta", el cual contiene una serie de funciones para realizar dicha gestión:

1.- **Mi cuenta.** Este es el módulo principal, es aquí donde se visualizan y pueden gestionarse las TARJETAS. Cuenta con las siguientes opciones:

- Agregar TARJETA y opciones de gestión de la misma.
- Consulta de saldo. (esta opción es histórica y se encuentra disponible para su posterior consulta y descarga)
- Consulta de movimientos. (esta opción es histórica y se encuentra disponible para su posterior consulta y descarga)
- Bloqueo temporal de la TARJETA. aplica única y exclusivamente en el supuesto en el cual el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO no haya generado un bloqueo previo de la misma, imposibilitando así, la función referida.
- Cancelación de TARJETA (por robo o extravío).
- Creación y envío de reporte de gastos.
- Consulta de NIP (código de seguridad para retiro de efectivo).
- Código seguro (CVV) para compras en comercios electrónicos. Este código es válido solo para compras por ese canal.
- Solicitudes de saldo para la tarjeta.
- Consulta de cédula fiscal de la empresa.
- Historial de solicitudes: En este módulo el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá consultar el estatus de las solicitudes de saldo que haya generado.
- Buzón de facturas: En este módulo el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA puede consultar su buzón virtual, el cual está conformado por: la primera letra de su primer nombre, apellido paterno y un número consecutivo (en caso de que haya otros registros coincidentes), dominio@tempresarial.com.
- Ejemplo: jhernandez@tempresarial.com. El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA deberá solicitar al comercio donde haya realizado compras, el envío de facturas del consumo al correo del buzón virtual, adicionalmente, puede vincular los documentos a la transacción realizada para facilitar la comprobación del gasto.

7. NOTIFICACIONES.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA recibirá notificaciones vía correo electrónico, sobre los siguientes eventos, según corresponda:

Evento	En qué momento se envía
Asignación de saldo	Se envía cuando una asignación de saldo se libera a la TARJETA.
Transacciones de titulares en TPV, Cajero Automático RED y/o E-Commerce	Se envía cuando la TARJETA realice compras en TPV, Cajero Automático RED y/o E-Commerce
Retiro de saldo	Se envía cuando una devolución de saldo se aplique a TARJETA, uno a uno Cajero Automático RED y masivo.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá disponer del saldo en efectivo a través de cajeros automáticos afiliados a la red Mastercard®, si así lo define o autoriza el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO. En este sentido, las disposiciones de saldo de efectivo contarán con un límite diario establecido por Tarjeta, el cual será definido por defecto por EDENRED MÉXICO FINTECH. Este límite podrá ser incrementado por petición del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO con base en las definiciones que para tal efecto realice EDENRED MÉXICO FINTECH. No obstante, lo anterior, el límite diario de disposición de saldo para cada tarjeta no podrá rebasar el límite establecido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y/ o por el Banco de México en su Circular 15/2022, así como en las disposiciones de carácter general, que para tal efecto se publiquen y que se ha establecido en 1,500 UDIs al día por tarjeta.

EDENRED MÉXICO FINTECH le proporcionará de manera gratuita información para evitar posibles riesgos tecnológicos, cibernéticos y de fraude en los productos y servicios financieros contratados, utilizando para este fin los medios tales como el envío de notificaciones de operaciones inusuales las cuales podrán ser por vía telefónica, mensajes de texto SMS o correo electrónico, entre otros.

8. USO EXCLUSIVO.

Los clientes Titulares de Cuentas de Fondos de Pago Electrónico, reconocen de la responsabilidad de ser exclusivamente los únicos autorizados para efectuar fondeos o abonar recursos en las TARJETAS, que ellos asignen y entreguen a los CLIENTES TITULARES DE LA TARJETAS. Los CLIENTES TITULARES DE LA TARJETAS NO podrán realizar abonos a las tarjetas en ningún caso.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que cuando las TARJETAS y consecuentes Fondos de Pago Electrónico, son implementados como un medio de disposición, otorgadas por el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO a los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS con la única y exclusiva finalidad del debido desempeño de sus actividades subordinadas, en ninguna circunstancia podrán ser consideradas una compensación, ayuda o gratificación por

su trabajo. Por lo anterior, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que cuando este sea el caso, se obliga a devolver las TARJETAS en el momento que el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO lo requiera.

El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que no podrá ceder o de cualquier otra manera negociar los derechos y obligaciones a su cargo, derivadas del presente CONTRATO ACCESORIO y los presente TCG.

9. DISPONIBILIDAD.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA tendrá acceso al Portal WEB y APP en cualquier momento. Los servicios para la disposición de recursos en cajeros automáticos o pagos con TARJETA en los establecimientos afiliados estarán sujetos a los horarios determinados por estos terceros.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce y acepta que EDENRED MÉXICO FINTECH no será responsable si por caso fortuito, fuerza mayor, falta o interrupción de línea, fallas en el Portal WEB y APP o por cualquier otra causa ajena al control de EDENRED MÉXICO FINTECH no se pudiere acceder a éste. No obstante, EDENRED MÉXICO FINTECH llevará a cabo todas las diligencias necesarias a fin de lograr la continuidad en los servicios en el Portal WEB y APP.

Cualquier notificación que deba hacerse al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA respecto de fallas del sistema o procesos para la continuidad de los servicios serán hechas a través del correo electrónico registrado por el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce y acepta que EDENRED MÉXICO FINTECH realiza el tratamiento de datos personales y patrimoniales de conformidad con los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad en términos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDPPP"), y en apego a su aviso de privacidad dado a conocer con anticipación. De igual manera reconoce que con la finalidad de impedir el acceso y revelación no autorizada, mantener la exactitud de los datos y garantizar la utilización correcta de la información, EDENRED MÉXICO FINTECH los procedimientos físicos, tecnológicos y administrativos apropiados para proteger la información que recaba.

El tratamiento de datos personales se limitará al cumplimiento de las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad, el cual se encuentra disponibles en: <https://www.edenredfintech.mx/aviso-de-privacidad>.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO o bien la revocación o limitación de sus datos personales, vía telefónica para lo cual será necesario que se comunique al (55) 53 51 31 87 Call-Center de EDENRED MÉXICO FINTECH quien le indicará el procedimiento a seguir para su ejercicio.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que es su obligación el abstenerse de hacer uso, consulta, sustracción, venta, renta, y/o cesión, de los datos personales, datos personales sensibles, y datos patrimoniales que podría llegar a conocer con motivo de su administración y del servicio o servicios contratados en el presente contrato accesorio y TCG.

11. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y DATOS DEL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA se obliga a proporcionar información actual y verídica y a notificar por escrito a EDENRED MÉXICO FINTECH de cualquier cambio relacionado con la información y documentación que haya proporcionado.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA deberá notificar a EDENRED MÉXICO FINTECH a través del Portal WEB y APP, a la brevedad posible, si existe algún cambio en sus Datos Personales proporcionados conforme al primer párrafo del apartado anterior y, en general, de cualquier información requerida por EDENRED MÉXICO FINTECH que sea actualizada o modificada.

EDENRED MÉXICO FINTECH, para realizar cualquier notificación, utilizará los datos más recientes del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA que haya proporcionado en el Portal WEB y APP, por lo que en caso de omisión de dicha notificación EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA libera de cualquier responsabilidad a EDENRED MÉXICO FINTECH en la prestación de los Servicios.

12. VULNERACIÓN DE CLAVES DE ACCESO O FACTORES DE AUTENTICACIÓN, ROBO O EXTRAVÍO DE LA TARJETA

En caso de extravío, robo o vulneración de los factores de autenticación, claves de acceso y/o contraseñas en general, así como de la TARJETA, EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA deberá comunicar de inmediato tal hecho a EDENRED MÉXICO FINTECH, a través de los canales de atención a clientes; asistencia telefónica (55) 53 51 31 51 o AclaracionesBE-MX@edenred.com.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá presentar en cualquier día natural (i) avisos de robo o extravío de la TARJETA correspondiente, o (ii) avisos de reclamaciones por cargos que no reconozcan como propios, siendo estos últimos tramitados conforme a la sección "ACLARACIONES" de este contrato accesorio y TCG. EDENRED MÉXICO FINTECH en ningún caso podrá

requerir al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA que realice trámite adicional a la presentación de los avisos a que se refiere esta cláusula.

Al momento de recibir algún aviso de los anteriores, EDENRED MÉXICO FINTECH proporcionará al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA un acuse de recibo digital a través del medio en que se esté dando el aviso que contendrá un número de folio, la fecha y hora en que se recibió.

Será responsabilidad del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA notificar a EDENRED MÉXICO FINTECH de ello y que se proceda con la cancelación para que le sea otorgado un nuevo plástico. El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá, como medida adicional, realizar el bloqueo de su TARJETA por medio del PORTAL WEB y APP antes de presentar el respectivo aviso de robo o extravío (siempre y cuando el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO no haya generado un bloqueo de manera previa, en cuyo caso el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA no podrá desbloquear ni bloquear temporalmente la tarjeta).

13. MODIFICACIONES A PORTAL WEB Y APP.

EDENRED MÉXICO FINTECH se reserva la facultad de suprimir o modificar el contenido del Portal WEB y APP en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios, y la configuración que pudiera estar contenida, así mismo, no será responsable por cualquier falla o retraso que se genere al eliminar tal material. Asimismo, y en caso de que las modificaciones al Portal WEB y APP cambien los TCG, se deberá atender a lo previsto por el apartado 26 "MODIFICACIONES A LOS TCG" de los presentes.

EDENRED MÉXICO FINTECH no garantiza que el Portal WEB y APP satisfaga la totalidad de los requerimientos del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA en el Portal WEB y APP, no obstante, EDENRED MÉXICO FINTECH notificará vía correo electrónico o a través de su Sitio Web oficial las opciones de continuidad del servicio cuando se presenten fallas en el Portal WEB y APP.

Paralelamente, a la información que ponga a disposición EDENRED MÉXICO FINTECH respecto de fallas en el Portal WEB y APP, se hará del conocimiento de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), de manera que pueda atender a los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS en los medios que considere pertinentes para la atención de consultas y/o reclamaciones de los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS y del TITULAR DE LA CUENTA DE LOS FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.

14. FALLAS EN PORTAL WEB Y APP.

El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce, acepta y entiende que para hacer uso del Portal WEB y APP deberá contar con un equipo móvil con las características operativas mínimas para la ejecución del Portal WEB y APP, debiendo ser conseguido y costado por él mismo, así como por cualquier tipo de daño que pudiera sucederles, inclusive por virus transmitidos por medios informáticos o vías de comunicación y, en general, por cualquier otro tipo de pérdida, menoscabo, destrucción o deterioro que pudiera sufrir el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA por el uso de dicho equipo móvil, con motivo del uso del Portal WEB y APP.

EDENRED MÉXICO FINTECH no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA causados por fallas imputables a terceros en el Portal WEB y APP o en la red mundial denominada Internet, y así entendida en lo sucesivo. EDENRED MÉXICO FINTECH tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo móvil del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA como consecuencia del acceso, uso o examen del Portal WEB o APP o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo, así como cualquier otra información enviada con el uso de medios electrónicos.

EDENRED MÉXICO FINTECH realizará su mejor esfuerzo para mantener el Portal WEB y APP operando correctamente.

El Portal WEB y APP puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a EDENRED MÉXICO FINTECH; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

15. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL.

El Portal WEB y APP, incluyendo sin limitación alguna, todo el contenido como son de forma enunciativa más no limitativa, textos, fotografías, ilustraciones, gráficos, videos, audio, diseños, códigos, datos y cualquier otra información son propiedad única y exclusiva del Grupo Edenred al cual pertenece EDENRED MÉXICO FINTECH, sin condición a, cualesquiera de los derechos de autor, derechos de marca, derechos de patente, derechos de base de datos, derechos morales, y otras propiedades intelectuales y derechos patrimoniales del mismo, toda vez que se encuentran regulados y protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, así como cualquier otro ordenamiento en materia de Propiedad Intelectual aplicable.

El uso del Portal WEB y APP no le otorga en ningún momento al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA la propiedad del Portal WEB y APP o su contenido, ni tampoco se le otorga licencia para explotación del Portal WEB y APP ni su contenido, por lo

que el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que por ningún motivo adquiere algún derecho de propiedad al descargar algún material con derechos de autor relacionado con los SERVICIOS.

Los signos distintivos, incluyendo las marcas y avisos comerciales, así como demás contenido, expuestos en las TARJETAS, Portal WEB y APP. y en general en los SERVICIOS serán en todo momento propiedad del Grupo Edenred al cual pertenece EDENRED MÉXICO FINTECH, aun cuando los mismos se encuentren registrados o no, y no pueden ser usados por el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA sin consentimiento expreso y por escrito de EDENRED MÉXICO FINTECH.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en el Portal WEB y APP se encuentran debidamente protegidos a favor de EDENRED MÉXICO FINTECH, 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 CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en el Portal WEB y APP o la TARJETA.

EDENRED MÉXICO FINTECH 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 este contrato accesorio y TCG.

16. VIOLACIONES DEL SISTEMA O BASES DE DATOS

Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o industrial y/o a las prohibiciones estipuladas en este contrato accesorio y TCG harán sujeto a su responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como lo hará responsable de indemnizar los daños ocasionados.

17. AVISO LEGAL

El Gobierno Federal y las Entidades de la Administración Pública Paraestatal no podrán responsabilizarse respecto de los recursos del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS que sean utilizados en las operaciones que celebren con las Instituciones de Tecnología Financiera o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad o garantía por las obligaciones contraídas por las Instituciones de Tecnología Financiera o por algún TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO frente a otro, en virtud de las operaciones que celebren.

18. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA manifiesta que los recursos utilizados en la emisión de fondos de pago electrónico a su TARJETA no serán utilizados para realizar actividades relacionadas con el narcotráfico, terrorismo u otras actividades ilícitas, y que se obliga a proporcionar la información solicitada por EDENRED MÉXICO FINTECH o las autoridades correspondientes, para su debida identificación y cumplimiento con la normatividad nacional en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

19. ANTICORRUPCIÓN.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA se compromete a que, en la fecha de aceptación del presente CONTRATO ACCESORIO y TCG, no ha ofrecido, prometido, entregado, autorizado, solicitado o aceptado ninguna ventaja indebida, económica o de otro tipo (o insinuado que lo harán o podrían hacerlo en algún momento futuro) relacionada de algún modo con el contrato y el presente contrato accesorio y TCG.

20. SEGURIDAD.

Lo que debes tomar en cuenta sobre los fraudes cibernéticos:

Los fraudes cibernéticos son aquellas estafas que se emplean a través de las redes para realizar transacciones ilícitas. El delincuente usa herramientas tecnológicas sofisticadas para acceder a distancia a tu información de identidad cibernética.

Muchas veces las personas que realizan este tipo de fraudes se aprovechan del desconocimiento o del poco cuidado que las personas llegan a tener al utilizar cualquier equipo cibernético, como pueden ser una table, un teléfono o laptop, convirtiéndose en un blanco fácil para los estafadores.

Estas estafas pueden darse de muchas maneras y en cualquier momento por eso es recomendable conocer las vertientes más típicas que utilizan estos delincuentes, entre las más frecuentes se encuentran:

1. El correo basura: Comúnmente conocido como SPAM, se trata de un mensaje enviado a varios destinatarios que usualmente no lo solicitaron, con fines aparentemente publicitarios o comerciales. La información contenida en dicho correo te invita a visitar una página o descargar algún archivo que generalmente es un virus que roba la información de tu dispositivo.
2. Smishing: En esta modalidad de fraude, te envían mensajes SMS a tu teléfono móvil con la finalidad de que visites una página web fraudulenta, con la finalidad de obtener tu información bancaria, para realizar transacciones en tu nombre.
3. Phishing: En este tipo de fraude se hacen pasar por una Institución Financiera, enviando un mensaje indicándote un error en tu cuenta bancaria, y al ingresar tus datos financieros, obtienen tu información confidencial como: números de tarjetas de crédito, claves, datos de cuentas bancarias, contraseñas, etc.

Una variante a este fraude es el phishing telefónico (vishing), en donde los delincuentes simulan ser empleados de alguna Institución y te informan que tus cuentas están registrando cargos irregulares o te requieren alguna información confidencial.

4. Pharming: En esta modalidad te redirigen a una página de internet falsa mediante ventanas emergentes, para robar tu información. Suelen mostrar leyendas similares en las cuales te indican que fuiste acreedor a un premio por visitar su página.
5. Transferencias Electrónicas: En este caso se hacen pasar por una empresa que realiza ofertas muy llamativas, por lo que al comprar te piden realizar una transferencia a cambio de dicho producto y al acudir dicha empresa te das cuenta de que, nunca existió dicha oferta ni compra.
6. Malware: En este tipo de fraude roban tus datos por medio de un Malware (código maligno/software malicioso), el cual se inserta en tu teléfono móvil al ingresar a la aplicación móvil, el Malware muestra una venta falsa, en donde se solicita tus datos confidenciales como son los datos financieros los cuales son enviados a los estafadores para que estos puedan hacer un uso indebido de los mismos.
7. Descarga de Software: Al descargar de una página poco confiable o de manera gratuita algún software este puede contener un virus que permite al estafador tomar tu información personal directamente de tu ordenador.

Pero no solo las personas físicas el "Usuario común" se ve afectado por este tipo de fraudes también se ven afectados las Empresas, quienes se enfrentan al robo de patentes, secretos tecnológicos, phishing, en otros.

¿Cómo lo puedes evitar?

- a) Instala en tu computadora o dispositivo móvil un buen antivirus, utiliza un software tipo firewall o anti-spyware para proteger tus equipos de algún virus malicioso.
- b) No des "clic" o abras vínculos sospechosos.
- c) Si descargas aplicaciones y/o software realízalo por medio de las tiendas y desarrolladores oficiales
- d) No respondas mensajes de correo que te dicen haber ganado un premio, viaje o sorteo
- e) Verifica que el sitio en el que navegas cuente con el protocolo de seguridad "https://" y un candado cerrado en la barra de direcciones.
- f) Nunca entregues tus datos por correo electrónico.
- g) Las empresas y bancos nunca te van a solicitar tus datos financieros o números de tarjetas de crédito por teléfono o internet, cuando no seas tú quien inicie una operación. Si aún te queda duda del correo, llama o asiste directamente para verifica los hechos.
- h) Desconfía de las compras en línea cuando te pidan que hagas un depósito a cuentas bancarias distintas de la empresa.
- i) Cuida tus claves personales, número de identificación personal (NIP), cámbialas periódicamente.

Nota: Recuerda que las personas que realizan este tipo de fraudes son hábiles y te engañan con tácticas alarmistas o solicitudes urgentes para preocuparte y evitar que pienses bien la situación, no entres en pánico y antes de realizar cualquier acción verifica la fuente de procedencia.

Por lo anterior, EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce que EDENRED MÉXICO FINTECH le ha advertido que existen varias estafas que utilizan la red para realizar transacciones ilícitas. Por esta razón, es responsabilidad de cada CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA implementar las medidas correspondientes para evitar ser víctima de cualquiera de estos delitos.

21. CONSULTA DE SALDOS Y MOVIMIENTOS.

EDENRED MÉXICO FINTECH pondrá a disposición del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA correspondiente en el PORTAL WEB, en todo momento, y conforme a lo indicado en el artículo 37, fracción I, segundo párrafo de las DCG en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las instituciones de tecnología financiera emitidas por la CONDUSEF, la siguiente información:

- La denominación social de la Institución, incluyendo su domicilio, número telefónico, logotipo y página de Internet.
- El nombre del Usuario, así como el número de tarjeta que se le haya asignado.
- El periodo a que corresponda la información.
- Los movimientos de cargo o abono efectuados en el periodo seleccionado y su descripción, incluyendo:
 - Monto y fecha de la operación.
 - Moneda en que se denomine la operación (incluyendo tipo de cambio).
 - Descripción o concepto de la operación.

EDENRED MÉXICO FINTECH pondrá a disposición de los CLIENTES TITULARES DE LAS TARJETAS, la posibilidad de consultar en el PORTAL WEB los saldos y operaciones correspondientes a los 6 (seis) periodos inmediatos anteriores.

No obstante, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá solicitar la emisión de esta información, correspondiente a periodos anteriores al establecido en el párrafo que antecede al Centro de Atención Telefónica al teléfono (55) 5351 3151 o AclaracionesBE-MX@edenred.com.

22. ACLARACIONES.

EDENRED MÉXICO FINTECH pone a disposición del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y de los CLIENTES TITULARES DE LA TARJETA, un Centro de Atención de Usuarios, con el correo AclaracionesBE-MX@edenred.com y el teléfono fijo 555-351-31-51, para solicitar aclaración de cargos, conviniendo ambas Partes que el tiempo máximo para realizar una aclaración es de 90 (noventa) días posteriores a la fecha en la que se realizó el cargo en cuestión.

El Cliente Titular de la Tarjeta deberá presentar el "Formato de aclaraciones" (Anexo A) con los datos correctos y completos del cargo u operación en cuestión. Dicho documento debe ser enviado al correo electrónico AclaracionesBE-MX@edenred.com, lo cual representa el aviso de cargo no reconocido por parte del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, siendo este el comienzo del proceso de aclaraciones. EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA reconoce y acepta que EDENRED MÉXICO FINTECH llevará a cabo las investigaciones que juzgue convenientes. En caso de ser procedente, y favorable para el Cliente EDENRED MÉXICO FINTECH abonará los recursos correspondientes a la reclamación dentro del segundo día hábil bancario posterior a la presentación de este aviso, sin perjuicio de que EDENRED MÉXICO FINTECH compruebe con posterioridad a dicho plazo, que tal abono podrá revertirse como resultado de las investigaciones mencionadas.

Para tal efecto, EDENRED MÉXICO FINTECH pondrá a disposición del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, a través del correo electrónico que EDENRED MÉXICO FINTECH tenga registrado para efectos de notificaciones hacia el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, el dictamen suscrito por personal de EDENRED MÉXICO FINTECH que contendrá, por lo menos, la información siguiente: (i) medios de autenticación utilizados al momento de realizar el cargo de que se trate, así como la explicación, en lenguaje simple y claro, de dichos elementos de autenticación y la forma en que la verificación de estos se realizó de acuerdo con los procedimientos aplicables a estos; (ii) hora en la que se realizó la operación, y (iii) nombre del receptor de pagos en donde se originó la operación.

Las Partes convienen que, en caso de que el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO o el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA sufran el robo o extravío de la tarjeta, éstos tendrán la obligación de reportarlo de inmediato a los teléfonos que aparecen en el documento de instrucciones entregado al momento de recibir la tarjeta, lo anterior para efectos de desactivarla y en su caso cancelarla, para que sea otorgado un nuevo plástico. De igual forma podrá hacerlo a través del Centro de Atención de Usuarios, teléfono fijo 555-351-31-51, con el correo AclaracionesBE-MX@edenred.com, pudiendo, como medida adicional realizar el bloqueo de su tarjeta por medio de la Plataforma o App para teléfono inteligentes, antes de notificar a EDENRED MÉXICO FINTECH. Será responsabilidad del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA y/o del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO notificar a EDENRED MÉXICO FINTECH sobre esta situación.

Tratándose de cargos no reconocidos derivados del robo o extravío de la tarjeta, el cliente deberá dar aviso al Centro de Atención de Usuarios, con teléfono fijo 555-351-31-51 y correo electrónico AclaracionesBE-MX@edenred.com, de acuerdo a lo establecido en los párrafos primero y segundo de la presente cláusula, lo anterior siempre y cuando dicho cargo se haya realizado durante las 48 (cuarenta y ocho) horas previas al aviso de robo y/o extravío, conforme a la fracción segunda del artículo 35 de las Disposiciones de la Circular 12/2018, emitida por el Banco de México. Como se menciona en el párrafo tercero de esta cláusula, EL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO reconoce y acepta que EDENRED MÉXICO FINTECH llevará a cabo las investigaciones que juzgue convenientes. EDENRED MÉXICO FINTECH abonará los recursos correspondientes a la reclamación dentro del segundo día hábil bancario posterior a la presentación de este aviso, sin perjuicio de que EDENRED MÉXICO FINTECH compruebe con posterioridad a dicho plazo, que tal abono podrá revertirse como resultado de las investigaciones mencionadas. Lo anterior dando la certeza que desde la fecha y hora que se haya realizado la notificación del robo o extravío, los CLIENTES TITULARES DE LA TARJETA no serán responsables de los cargos a las Cuentas de Fondos de Pago Electrónico que se efectúen con motivo de la utilización de la tarjeta.

En caso de existir algún saldo a favor del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA al momento de reportar la tarjeta según lo descrito en este párrafo, será responsabilidad de EDENRED MÉXICO FINTECH acreditarlo en la tarjeta de reposición que el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO llegará a solicitar. Dicha solicitud deberá ser realizada según el procedimiento indicado en los Términos y Condiciones Generales de Uso de Administradores de la Plataforma.

En caso de daño de la tarjeta electrónica, que no permita su utilización, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA deberá solicitar una reposición directa con el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO con el costo de reposición indicado en la Carátula del Contrato de Emisión y Depósito.

El TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO podrá solicitar la re-expedición de comprobantes fiscales, sujetándose a las condiciones y procedimientos que se establezcan para tales efectos.

Asimismo, EDENRED MÉXICO FINTECH cancelará la Tarjeta en el momento en que así lo indique el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, en el entendido que, en tal caso, desde ese momento, por lo que no podrá hacer disposición alguna con la Tarjeta a partir de esa fecha, por lo que EDENRED MÉXICO FINTECH, no reconocerá cargo alguno.

EDENRED MÉXICO FINTECH, pone a disposición del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y/o el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, el contacto de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) en el teléfono (55) 53 51 31 87, o al correo electrónico une.mx@edenred.com, o en la página de internet www.edenredfintech.mx, quien es la encargada de encontrar la equidad y transparencia en la atención a clientes que por alguna razón o controversia con EDENRED MÉXICO FINTECH y por las características del tema que se trate, debe ser dictaminado por la figura de la UNE, que proporciona soluciones de manera imparcial transparente y clara a la inconformidad presentada.

23. ATENCIÓN AL USUARIO – UNE.

En cumplimiento a lo dispuesto por la legislación aplicable a EDENRED MÉXICO FINTECH señala como datos adicionales de identificación, localización y contacto, los siguientes:

Página Web	https://www.edenredfintech.mx
------------	---

Cualquier interacción que EDENRED MÉXICO FINTECH mantenga con el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA a través de sus redes sociales solo serán para fines comerciales o publicitarios.

Los datos sobre la Unidad Especializada de Atención a Usuarios son los siguientes: a través de número de atención del centro telefónico: (55) 53 51 31 87 o vía correo electrónico: une.mx@edenred.com

24. VIGENCIA DE LOS TCG.

La vigencia del presente Contrato Accesorio y TCG será indefinida a partir de la fecha de aceptación de los presentes y directamente relacionada con la relación que EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA mantenga con EL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO con EDENRED MÉXICO FINTECH como resultado de la emisión y depósito para la administración de fondos de pago electrónico.

EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA contará con un periodo de diez días hábiles posteriores a la aceptación del presente contrato accesorio y TCG, para cancelar su registro sin responsabilidad para el mismo, en cuyo caso EDENRED MÉXICO FINTECH no podrá cobrar Comisión alguna, siempre y cuando el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA no hayan utilizado u operado los productos contratados, bastando para ello la presentación de una solicitud de cancelación a través de Portal WEB y APP, o bien comunicándose al número telefónico (55) 53 51 31 87. Dicha cancelación será procedente siempre y cuando el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA no haya dispuesto de los servicios.

25. TERMINACIÓN DEL CONTRATO ACCESORIO Y TCG.

a) Por parte del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA

El CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA podrá solicitar en cualquier momento a EDENRED MÉXICO FINTECH la terminación anticipada del presente contrato accesorio y TCG, mediante solicitud dirigida y entregada a este último o al administrador a través de los canales establecidos dentro de Portal WEB y APP, o bien comunicándose al número telefónico (55) 53 51 31 51, o al correo electrónico AclaracionesBE-MX@edenred.com. EDENRED MÉXICO FINTECH le proporcionará un acuse de recibo y un folio que indique el número progresivo de atención a su solicitud, así como cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

En virtud de lo anterior, EDENRED MÉXICO FINTECH dará por terminada la relación comercial con el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA y la TARJETA se cancelará el día hábil en que se haya solicitado la terminación. Los saldos disponibles serán redimidos al TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.

b) Por parte de EDENRED MÉXICO FINTECH

EDENRED MÉXICO FINTECH podrá dar por vencido anticipadamente el presente CONTRATO ACCESORIO y TCG, sin responsabilidad a su cargo, dando aviso por escrito a través del correo electrónico que el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA haya señalado para tal efecto en su Registro con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación efectiva, y sin necesidad de declaración judicial, en cualquiera de los eventos descritos a continuación:

- a. Si termina la relación entre el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y EDENRED MÉXICO FINTECH;
- b. Si se comprueba que cualquier información o dato proporcionado por EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA o el ADMINISTRADOR en los formularios de identificación de él o en cualquier otro documento resultare falsa.
- c. Si dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la fecha en que cambie cualquier información contenida en los formularios mencionados o en cualquier otro documento entregado a EDENRED MÉXICO FINTECH, EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA no diere aviso por escrito a EDENRED MÉXICO FINTECH de dicho cambio, y afecte gravemente las condiciones para la prestación del servicio;
- d. Si EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA o el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO deja de cumplir u observar cualquiera de los términos, acuerdos o convenios contenidos dentro del presente documento;
- e. Si ocurre cualquier evento o condición que dé bases razonables a la sola discreción de EDENRED MÉXICO FINTECH, de que el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO no podrá cumplir con sus obligaciones conforme al presente contrato accesorio y TCG.

Queda expresamente convenido por las PARTES que al darse por terminado el contrato accesorio y TCG se extinguirá de inmediato el compromiso de EDENRED MÉXICO FINTECH de realizar con EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA las operaciones y servicios a que se refieren los presentes TCG y que los saldos asignados a la TARJETA serán redimidos al TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, sin requisito de presentación, requerimiento, demanda, solicitud u otro aviso de cualquier naturaleza, a todo lo cual el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA renuncia expresamente por este medio.

26. CONTACTO.

Se señala como domicilio físico de EDENRED MÉXICO FINTECH: Lago Rodolfo número 29, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México, número telefónico (55) 53 51 31 87 y como contacto electrónico: une.mx@edenred.com.

27. MODIFICACIONES AL CONTRATO ACCESORIO Y TCG.

Las partes reconocen y aceptan que estos TCG, así como cualquier otro documento que forme parte del presente acuerdo, podrán ser modificadas de forma unilateral por EDENRED MÉXICO FINTECH, bastando para ello la notificación previa con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos.

Las modificaciones serán válidas mediante la aceptación expresa o tácita del TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, por lo que se entiende que una vez que dichos documentos hayan sido dados a conocer al CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA, y siempre y cuando no manifieste su voluntad en contrario dentro de los 03 (Tres) días hábiles siguientes a su entrega o conocimiento, dichos documentos y su contenido serán aplicables y válidos para el TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO y para EL CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA.

28. CONDUSEF.

En cualquier tiempo, el CLIENTE TITULAR DE LA TARJETA 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.gob.mx/condusef, o en los correos electrónicos: asesoria@condusef.gob.mx.

29. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

EDENRED MÉXICO FINTECH, se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida de las TARJETAS, su APP, Sitio web, productos o servicios y demás contenido propio del mismo incluyendo para tales efectos el incumplimiento del presente contrato accesorio y TCG.

Para la interpretación y cumplimiento del presente acuerdo y de TCG, las partes se someterán a los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

ANEXO A "Formato de aclaraciones"

Yo, _____, por mi propio derecho y para efecto de que me envíen el dictamen (respuesta) de la presente solicitud de aclaración; bajo protesta de decir verdad, expongo lo siguiente:

1 Que la tarjeta número: _____

De la cual soy usuario, reporto cargo(s) que no reconozco haber realizado.

Número	Fecha de cargo DD/MM/AAAA Hora: Min	Nombre del comercio	Monto exacto
1			
2			
3			

2 El motivo del cargo no reconocido es:

- La misma transacción fue cargada dos veces a la tarjeta (se duplico el cargo)
- No realice el cargo descrito, tengo la tarjeta en mi poder y no asistí a este comercio
- El monto cargado de \$ (exponer el importe expresado con centavos y en moneda nacional), es incorrecto.
- Otro, especifique.

3 Comentarios:

Otorgo a ustedes mi conformidad para sujetarme a las investigaciones que juzguen convenientes, utilizando para tales fines esta solicitud, los documentos anexos y/o cualquier otra realizada, para lo cual estoy consciente de que EDENRED MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, se reserva el derecho de interponer cualquier acción en contra de quien resulte responsable derivada de la investigación. Al enviar esta solicitud confirmo que estoy de acuerdo en iniciar el proceso de aclaraciones sobre los cargos arriba detallados. Estoy consciente de que el tiempo máximo para realizar una aclaración es de 90 (noventa) días calendario, siguientes a la fecha en que aparezca la transacción en cuestión y el tiempo máximo de resolución es de 45 días calendario. Reconozco que Edenred México Fintech abonará los recursos correspondientes a la reclamación dentro del segundo día hábil a la presentación de este aviso en caso de que no acredite que se utilizaron dos factores de autenticación al momento de realizar la operación, sin perjuicio de que en caso de que lo compruebe con posterioridad a dicho plazo podrá revertir el abono que hubiere realizado.