

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA.

A los Clientes de la plataforma de **XC Networks, S.A. de C.V. INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO** (en lo sucesivo “**Pagando**”), se les informa que los presentes términos y condiciones de uso del Sitio (en adelante los “**Términos y Condiciones**”) con número **RECA 16456-457-039910/01-00395-0224** son aplicables a los servicios que brinda Pagando a través del simple uso o acceso a cualquiera de las aplicaciones, interfaces y/o página web (www.pagando.mx) que integran la plataforma de servicios de Pagando (el “**Sitio**”), por lo que éstos se aceptan por los Clientes de forma tácita e inequívoca, así como de las manifestaciones que éstos incluyen y acuerdan a obligarse en el cumplimiento de los mismos.

Los servicios financieros consistentes en la emisión, depósito, administración, rendición y transmisión de fondos de pagos electrónicos (en adelante los “**Servicios**”) de Pagando son contratados a través del presente Sitio y se sujetan a los términos y condiciones de nuestro contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico (el “**Contrato**”), y en atención a lo señalado en las Disposiciones de Carácter General de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (**CONDUSEF**).

El Cliente, es toda a aquella persona nacional o extranjera que accede por cuenta propia mediante el uso de un equipo de cómputo y/o de comunicación al Sitio para contratar o utilizar los Servicios de Pagando, y que está de acuerdo en no utilizar dispositivos, programas de cómputo, o cualquier otro medio que pueda interferir tanto en las funcionalidades, actividades y/u operaciones del sitio como en las bases de datos y/o información que se contenga en el Sitio.

El Cliente mediante el ingreso y registro en el Sitio, manifiesta su consentimiento y reconoce haber leído y acepta expresamente y sin reserva alguna los presentes Términos y Condiciones, sujetándose a los mismos y obligándose a cumplirlos, y celebrando en consecuencia con Pagando el Contrato que habilita al Cliente el uso del Sitio, por lo que el Cliente es el único responsable del uso del Sitio. En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones deberá abstenerse de acceder, usar o navegar en el Sitio de Pagando.

Asimismo, el Cliente manifiesta que actúa por cuenta propia, y que Pagando podrá reservarse el derecho de negarle el acceso al Sitio y/o a sus Servicios en caso que el Cliente no proporcione la información y/o documentación necesaria de conformidad a lo señalado 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 y demás normatividad aplicable en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo (PLD/FT). Pagando enviará una confirmación a través de correo electrónico u otro medio, confirmando que el Cliente podrá empezar a utilizar el Servicio. En cualquier momento, Pagando podrá solicitar al Cliente que le proporcione información y/o documentación adicional a fin de verificar que el Cliente cumple con las estipulaciones de estos Términos y Condiciones, la legislación y/o normatividad aplicable. En caso de no proporcionar dicha información o documentación, o en caso que el Cliente la proporcione y dicha información no sea suficiente para verificar su cumplimiento, Pagando sin necesidad de resolución judicial o administrativa y sin responsabilidad alguna, podrá negar o cancelar el acceso al Cliente del Sitio y al Servicio.

Pagando se reserva el derecho de modificar discrecionalmente el contenido y funcionalidad del Sitio de Pagando en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso al Cliente.

## **1. AVISO DE PRIVACIDAD**

Pagando manifiesta que el tratamiento de los datos personales de los Clientes se sujeta al contenido del Aviso de Privacidad de Pagando, mismo que puede consultarse en el presente Sitio.

## **2. CONDICIONES DE USO Y RESTRICCIONES DE LA CUENTA PAGANDO.**

Al registrarse en el Sistema, el Cliente deberá ingresar la información solicitada, entre la que se encuentra de manera enunciativa mas no limitativa: (i) nombre completo; (ii) si es persona física o persona moral; (iii) edad (en caso de ser persona física); (iv) correo electrónico; (v) domicilio particular; (vi) código postal; (vii) Clave Unica de Registro de Población (CURP) o acta constitutiva (en caso de ser persona moral); (viii) contraseña de acceso al Sistema; (ix) nacionalidad; (x) Registro Federal de Contribuyentes (RFC); (xi) documentos de identificación de los Clientes y/o sus representantes, así como cualquier otra información que Pagando requiera para poder garantizar la prestación de los Servicios. El registro al Sitio estará sujeto a la verificación e identificación de la información por parte de Pagando, una vez validado e identificado el Cliente, Pagando proporcionará al Cliente una cuenta Pagando (la “**Cuenta**”), a través de la cual podrá hacer uso del Sitio y sus Servicios, una vez concediéndole el acceso al Cliente, el Cliente podrá verificar las recomendaciones de seguridad relacionadas con la Cuenta en el Sitio.

Por lo anterior, el Cliente acepta que los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que Pagando ponga a su disposición del Cliente para su registro e ingreso al Sistema para la contratación o uso de sus Servicios, constituirán medios validos para su autenticación e identificación de conformidad a lo señalado en el artículo 56 de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera y demás legislación aplicable, los medios de autenticación que implemente Pagando son en sustitución de la firma autógrafa, y producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y en consecuencia, tendrán la misma validez y fuerza legal. Por lo que la contraseña de acceso es considerada homóloga de la firma escrita, al considerarse personal e intransferible, como un medio de identificación y nombre del Cliente para determinar de forma fehaciente quien realiza una operación o movimiento, toda vez que se manejarán datos críticos y confidenciales, por lo que el Cliente acepta el obligarse a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

El Cliente se compromete a realizar disposiciones de fondos de pago electrónico para la adquisición de productos, bienes, mercancías, artículos o servicios de los cuales se pueda acreditar la propiedad por medio de facturas, títulos de posesión, certificados a su nombre o cesiones de derechos efectuadas conforme a las disposiciones legales aplicables, por lo que Pagando no será responsable ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a dicha transacción entre los Clientes, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los bienes o servicios ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Clientes y pagados utilizando Pagando. Por otro lado, el Cliente se obliga a no realizar disposiciones de fondos de pago electrónico de bienes, mercancías, artículos o servicios que (a) se encuentren prohibidos por ley; y (b) sirvan para fines terroristas, actos vandálicos o cualquier otra actividad que resulte o propicie la comisión de un delito; (c) ni podrá comerciar u ofrecer cualesquiera de los siguientes tipos de mercancías o cualquier análogo, similar o semejante: (i) órganos o restos humanos; (ii) químicos de cualquier tipo; (iii) armas; (iv) materiales explosivos; (v) materiales venenosos; (vi) materiales que pudieran utilizarse para la fabricación de explosivos; (vii) materiales que pudieran considerarse para la fabricación de drogas; (viii) materiales o servicios que pudieran resultar en una actividad ilícita; (ix) objetos del gobierno, milicia, policía y cualquier otra entidad perteneciente al gobierno mexicano; (x) bienes o servicios relativos a juegos, apuestas, billetes de lotería, bingo y otros servicios de casino, excepto en el caso

de que el Cliente cuente con todas las autorizaciones necesarias de conformidad con la legislación aplicable, debiendo presentar a Pagando evidencia suficiente de tal situación; (xi) drogas de cualquier tipo; (xii) medicamentos con receta, excepto en el caso de que el Cliente que los ofrezca cuente con todas las autorizaciones necesarias de conformidad con la legislación aplicable y el suministro de dichos medicamentos se haga de conformidad con tal legislación, debiendo presentar evidencia suficiente a Pagando relacionada con el cumplimiento de dichas obligaciones; (xiii) teléfonos celulares usados o robados; (xiv) dispositivos electrónicos en general de los cuales el Cliente no pueda acreditar la propiedad; (xv) listas de información o bases de datos; (xvi) pornografía, incluyendo clubes de servicio sexual, servicios de compañía, prostitución, servicios que intenten o semejen la trata de personas, bailes eróticos, revistas, videos o imágenes con contenido pornográfico y juguetes sexuales siempre que éstos sean los únicos productos ofrecidos, así como citas y citas sexuales; (xvii) monedas virtuales; (xviii) dispositivos prohibidos o artículos cuyo propósito sea para realizar actividades ilícitas de cualquier naturaleza; (xix) materiales, dispositivos o cualquier otro material que pudiera ser seriado y que no cuente con el número de serie correspondiente; (xx) tiempos compartidos; (xxi) servicios de anonimato digital; (xxiii) pirámides o programas de multinivel; (xxiv) servicios financieros de cualquier tipo; o en general (xxv) bienes o servicios que se encuentren prohibidos por la Ley o fuera del comercio.

**2.1 Emisión y Abono de Recursos.** Pagando emitirá los respectivos fondos a favor del Cliente conforme a lo señalado al Contrato, y realizará los abonos correspondientes en la Cuenta del Cliente, para que pueda disponer de ellos, en los 3 segundos inmediatos posteriores a aquel que reciba los recursos respectivos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la LRITF.

Pagando realizará los esfuerzos razonables para asegurar el cumplimiento del plazo antes indicado. No obstante ello, el Cliente entiende que por determinados factores, en su mayoría externos a Pagando, se pueden originar retrasos, motivo por el cual el Cliente exime a Pagando de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios derivados.

Pagando ingresará en la Cuenta del Cliente el importe que efectivamente haya sido acreditado por el medio de abono utilizado, menos la comisión en caso de ser aplicable, ello independientemente del monto declarado por el Cliente en aquellos supuestos en que el medio de abono elegido permita realizar una declaración por un monto de dinero distinto al realmente ingresado.

En su Cuenta el Cliente solo puede recibir acreditaciones de fondos a través de las herramientas habilitadas en la Plataforma Pagando. Si Pagando considera que posiblemente un Cliente podría estar utilizando de manera irregular los mecanismos para agregar fondos, comprendiendo, pero no limitando la publicación o impresión de la boleta de depósito para uso de Clientes no propietarios de la Cuenta, Pagando podrá bloquear la cuenta o denunciar lo anterior a la Autoridad, de conformidad a lo señalado en el Contrato y la regulación aplicable.

**2.3 Límites de Transacción.** Pagando de conformidad a lo señalado en la Circular 12/2018 contará con tres niveles distintos de Cuentas, cada nivel tiene un límite monetario distinto, y se requerirá distinta información personal del Cliente conforme a lo previsto en las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la LRITF. En el proceso de registro e identificación, el Cliente se clasificará de manera automática en el nivel inicial que tenga la cuenta a contratar como característica si es que el nivel de riesgo del cliente determinado por la matriz de riesgo es bajo.

En virtud de lo anterior, los niveles de las Cuentas se ajustarán a lo siguiente:

- En las Cuentas nivel 1 de Pagando, la suma de los abonos en la totalidad de dichas cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda

nacional a setecientos cincuenta UDIS. En ningún momento, la suma de los saldos en dichas cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a mil UDIS.

- En las Cuentas de nivel 2 de Pagando, la suma de los abonos en la totalidad de dichas cuentas, durante el transcurso de un mes calendario, no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a tres mil UDIS.
- En las Cuentas nivel 3 de Pagando, la suma de los abonos a la totalidad de dichas cuentas dependerán de las características del producto contratado.

Asimismo, en el caso de las Cuentas de nivel 1 y 2, Pagando no podrá incluir los importes relativos a las devoluciones por Transferencias de Fondos de Pago Electrónico o a cualquier otra bonificación que se realice por el uso o manejo de la Cuenta en el periodo de que trate, para determinar el monto máximo de los abonos.

## **2.4 Mandato.**

Al realizar una instrucción de Servicio, el Cliente otorga un mandato irrevocable a Pagando en términos de lo dispuesto en los artículos 2546 del Código Civil para el Distrito Federal y sus correlativos de los Códigos Civiles de los Estados de la República Mexicana y del Código Civil Federal y 273 del Código de Comercio para: (i) pagar por su cuenta y orden una determinada suma de dinero con relación a la cual se complete la solicitud; y/o (ii) cobrar los fondos de pago electrónicos por su cuenta y orden, sujeto a los términos y condiciones del Servicio de Pagando.

El mandato otorgado por el Cliente implica una autorización para disponer en su nombre de ciertos fondos de su Cuenta Pagando y transferir los fondos a cierto destinatario mediante acreditación en una Cuenta de Pagando designada de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, el mandato implica una autorización del Cliente para cobrar y acreditar en su Cuenta de Pagando el pago de los fondos de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, Pagando manifiesta que no utilizará los Fondos del Cliente para fines distintos a los instruidos por el Cliente.

El Cliente es el único responsable de la transacción instruida a través de Pagando. Pagando es ajeno a la obligación que le dio origen a dicha instrucción de pago, y, por lo tanto, no está obligado a verificar la cantidad, causa, destinatario o cualquier otra circunstancia relacionada con la instrucción de pago.

Las disposiciones de los fondos sólo podrán ser instruidas por el Cliente a través de la plataforma de Pagando y/o mediante cualquier otro medio que Pagando ponga a disposición del Cliente en su plataforma.

## **2.5 Recepción de Recursos del Extranjero y de efectivo.**

El Cliente podrá depositar o retirar recursos en efectivo en su Cuenta por montos que no excedan del equivalente en moneda nacional a 10,000 UDI's mensuales tratándose de recepción de depósitos en efectivo y cuando pretenda retirar recursos en efectivo, el monto será de hasta 1,500 UDI's diarias siempre y cuando no sobrepase el limite establecido por el nivel de cuenta. Dichos depósitos o retiros el Cliente los podrá realizar en los comercios afiliados con Pagando, mismos que podrá consultar en el Sitio.

En el caso de envíos o recepción de transferencias de recursos en moneda nacional o extranjera, hacia o desde cuentas de depósito abiertas en entidades financieras del exterior o en otras entidades en territorio extranjero facultadas para realizar operaciones similares a las de Pagando, el Cliente podrá realizar dichas transferencias hasta por un monto equivalente en moneda nacional a 1,700 UDI's

mensuales, esto cuando se trate de Cuentas nivel 2 de Pagando clasificadas como de bajo riesgo en términos de las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 58 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, y sólo se permitira sin limites de monto a aquellas Cuentas nivel 3 de Pagando a excepción de que dichas cuentas tengan establecidos limites por parte de Pagando que serán especificadas en el Contrato.

## **2.6 Comisiones.**

Al utilizar los Servicios de Pagando, el Cliente pagará las comisiones señaladas en el Contrato correspondiente.

Cualquier incremento o cambio de comisiones será notificado con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en la que los cambios surtirán efectos y en caso de que el Cliente no esté de acuerdo, podrá dar por terminado el contrato correspondiente sin penalidad alguna o declaración judicial, salvo por la obligación del Cliente de cubrir los adeudos que ya se hubieren generado a la fecha en que el Cliente solicito dar por terminado el servicio y/o el Contrato, lo anterior de conformidad a lo señalado en el artículo 7 de la Ley para la Transparencia.

## **2.7 Cargos no reconocidos.**

Cualquier desconocimiento de cargos por el Cliente, será abonado por Pagando a más tardar el segundo día hábil bancario posterior en que se haya recibido el aviso del Cliente, siempre y cuando dicho aviso haya sido recibido durante un periodo de noventa días posteriores a la fecha en que se realizó el cargo objeto de la reclamación. Pagando no estará obligado a realizar el abono al que se refiere la presente cláusula cuando Pagando le compruebe al Cliente que en el momento de la operación se utilizaron por lo menos dos elementos de autenticación autorizados por el Cliente, o bien, que se hayan utilizado solo uno de dichos elementos al momento de realizar la operación y otro de dichos elementos al momento de entregar el bien o servicio adquirido en la operación realizada.

## **2.8 Declinación de transacciones y cargos.**

Pagando se reserva el derecho de declinar el procesamiento de una transacción al momento de recibir una instrucción para procesar una operación por las siguientes razones:

- a) Pagos hechos con Tarjeta cuya vigencia se encuentre vencida o la misma sea inválida.
- b) Cualquier otra transacción que se opere de manera irregular o contraria a los procedimientos de las políticas de las Instituciones Financieras, así como cualquier transacción contraria a la ley o que constituya un delito.
- c) Cuando el sistema anti-fraude de Pagando determine que la transacción es sospechosa.

## **2.9 Retiros.**

Una vez acreditados los Fondos a la Cuenta del Cliente, el Cliente podrá optar por (i) retirar todo o parte del saldo disponible en su Cuenta; o (ii) mantener los Fondos para utilizarlos en otra transacción. El Cliente reconoce y acepta que el retiro de los fondos en la Cuenta quedará supeditado al previo pago de cualquier deuda, cualquiera fuera su causa, que el Cliente mantuviere con Pagando.

## **2.10 Aclaraciones y disputas por transacciones.**

Si existieran dudas respecto al pago de comisiones o los movimientos en la Cuenta, el Cliente tendrá el derecho a presentar una solicitud de aclaración o reclamación en la Plataforma de Pagando, o bien, en la UNE en los siguientes 90 (noventa) días naturales contados a partir de la realización del Servicio, el tiempo de respuesta máximo del dictamen de Pagando es de 45 (cuarenta y cinco) días naturales, en el caso de aclaraciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo de respuesta previsto en este párrafo será hasta de 180 (ciento ochenta) días naturales.

Todas las aclaraciones deberán de enviarse con datos específicos acerca de la consulta, incluyendo más no limitando; (a) fecha del movimiento, (b) monto del movimiento, (c) descripción detallada de la inconformidad, (d) petición, (e) id del cargo. Pagando se obliga a emitir informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el evento de que conforme al dictamen que emita Pagando resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios, en caso de ser aplicable y sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago o cargo de comisión.

Asimismo, Pagando dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere el párrafo anterior, Pagando o la UNE pondrán a disposición del Cliente en su correo electrónico o en su Cuenta a través del Sitio, el expediente generado con motivo de la solicitud.

Las Partes convienen que hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en la presente Clausula, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.

Para efecto de lo anterior, las Partes convienen que Pagando pondrá a disposición del Cliente los datos de la UNE para efectos de consultas, reclamaciones y aclaraciones, los cuales pueden ser consultados en [www.pagando.mx](http://www.pagando.mx), y para tales efectos son los siguientes:

Correo electrónico UNE: [une@pagando.mx](mailto:une@pagando.mx)  
Teléfonos: 800-461-0119  
Contacto: Unidad Especializada de Pagando  
Horarios de atención:  
Lunes a Viernes de 9:00 a.m. - 9 p.m.  
Sábados de 9 a.m. - 6 p.m.

Las Partes convienen que en última instancia podrán acudir en términos amigables ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Contacto: CONDUSEF  
Teléfono: 800 999 8080 y 53400999.  
Página de Internet. [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef)

**2.11 Cierre de Cuenta.** El Cliente en cualquier momento de vigencia del Contrato, podrá solicitar el cerrar la cuenta sin condición alguna o expresión de causa alguna, lo que implicará el cierre de la Cuenta del Cliente, pero no suspenderá el cumplimiento a todas las solicitudes de Servicio ya autorizadas por el Cliente al momento de solicitar el cierre de la Cuenta. A los efectos de ejercer esta facultad, el cierre de la Cuenta del Cliente será de forma inmediata o al Día Hábil Bancario en que Pagando reciba la solicitud del Cliente.

Asimismo, Pagando en caso de incumplimiento del Cliente a las condiciones del Contrato o a la legislación aplicable, cerrará la Cuenta del Cliente lo que dará por terminada la prestación del Servicio sin ningún tipo de aviso previo.

En caso de cierre de la cuenta, lo que implicará la terminación del Contrato, Pagando no cobrará Comisión o penalización alguna, siempre y cuando no existan Servicios en transito y no existan adeudos con otros Clientes o con Pagando.

Por su parte Pagando proporcionará de forma inmediata al correo electrónico del Cliente o a cualquier otro medio digital que convengan las Partes, el número de referencia del cierre de la Cuenta del Cliente con la información referida en el momento en que se haya solicitado el cierre de la Cuenta, o bien, a más tardar al cierre del Día Hábil Bancario en el que se haya realizado la solicitud de alguna de las formas pactadas al efecto.

En caso de controversia respecto a lo señalado en la presente cláusula, las Partes atenderán a lo dispuesto en el artículo octavo de la Circular 12/2018.

**2.12 Beneficios.** Pagando señala que los fondos depositados no generaran rendimiento o beneficios monetarios por los saldos acumulados en la Cuenta del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, Pagando otorga a sus clientes el programa de puntos Pagando mediante el cual un cliente obtiene puntos por cada compra utilizando su tarjeta física o virtual Pagando, los términos y condiciones de dicho programa se detalla en el Anexo Programa de Puntos.

### **3. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.**

EL Cliente reconoce y acepta que ni las autoridades, ni el Gobierno Federal y ni las Entidades de la Administración Pública Paraestatal podrán responsabilizarse o garantizar los recursos que el Cliente utilice en las operaciones que celebren con Pagando o frente a otros, ni asumir alguna responsabilidad por las obligaciones contraídas con Pagando o con algún otro Cliente en las operaciones que celebre.

#### **3.1 Contraseña.**

La contraseña es personal e intransferible, por lo que el Cliente jamás deberá compartirla con terceras personas, ni comunicarse por ningún medio escrito. Lo contrario supondría una suplantación de personalidad.

En caso de olvidar la contraseña, el Cliente deberá de seguir el procedimiento de recuperación de la contraseña mediante el uso de las herramientas habilitadas en el Sitio.

La contraseña deberá tener una longitud no mayor a los caracteres permitidos por Pagando y no debe coincidir con ninguna palabra o clave que facilite que un tercero la adivine, asimismo, Pagando recomienda el cambiar la contraseña por lo menos cada 3 meses.

#### **3.2 Robo de Identidad.**

Pagando no enviará correos electrónicos al Cliente solicitándole cualquier tipo de información personal, por lo que el Cliente no deberá proporcionar ningún tipo de información por el medio antes mencionado, asimismo el Cliente se obliga entre otros a:

Hacer caso omiso y por consiguiente a no responder los correos electrónicos que parezcan provenir de Pagando, en los que se le solicite proporcionar información personal y/o claves de acceso al Sitio;

No seguir la(s) liga(s) o vínculo(s) que aparezca(n) en el cuerpo de los correos electrónicos señalados en el inciso inmediato anterior;

Revisar su equipo para asegurar que está libre de software malicioso y de actualizar los mecanismos de seguridad, y Pagando cuenta con mecanismos para impedir el acceso en forma simultánea, mediante la utilización de un mismo Cliente a más de una sesión, e informar al Cliente, cuando su Cliente esté siendo utilizado en otra sesión. En caso del supuesto anterior, Pagando informará al Cliente que una tercera persona está intentando acceder a su servicio, en el entendido que el Cliente deberá notificar de manera inmediata a Pagando si está usando la Cuenta o no para que Pagando tome las medidas necesarias.

De esta manera, el Cliente asume las consecuencias que se puedan derivar por la comisión de los hechos delictivos que tengan como causa el incumplimiento de sus obligaciones aquí señaladas.

### **3.3 Bloqueo de cuenta por intentos fallidos de autenticación**

Por seguridad, si el Cliente introduce más de cinco veces su contraseña de acceso de forma incorrecta, se procederá a bloquear la Cuenta de forma temporal. El Cliente no podrá acceder a ella más que mediante un proceso de verificación, por medio del cual tiene que comunicarse con Pagando y/o usar las herramientas habilitadas en el Sitio para su validación y desbloqueo.

### **3.4 Inactividad de la sesión y del servicio**

El Cliente entiende y reconoce que en caso de que durante cada sesión, existan periodos de inactividad que duren más de tres minutos, el sistema de Pagando, dará por concluida la sesión respectiva en forma automática, en el entendido de que para que el Cliente pueda reiniciar la sesión, deberá volver a ingresar claves de autenticación en el Sitio.

## **4. RESPONSABILIDAD DE PAGANDO EN SERVICIOS.**

Pagando tiene la responsabilidad de mantener los Servicios, así como el Sitio disponibles y asegurar que estos puedan ser utilizados por los Clientes las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo dicha interrupción de la disponibilidad sea por causar no imputables a Pagando, mantenimiento, o por caso fortuito o fuerza mayor.

Pagando no garantiza el acceso y uso continuo o ininterrumpido de su Sitio para la prestación de sus Servicios. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet en los links o herramientas o por cualquier otra circunstancia ajena a Pagando. Los Clientes no podrán imputarle responsabilidad alguna a Pagando, ni exigir resarcimiento alguno, en virtud de perjuicios resultantes de las mencionadas dificultades, así como por cualquier otra clase de daños, incluyendo daños indirectos, especiales o consecuentes que surjan o experimenten los Clientes, incluso en el caso que dichas fallas afecten los montos que deban ser pagados o acreditados.

El servicio de Atención al Cliente tiene un horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 9:00 pm. Y sábados de 9:00 am. a 6:00 pm. en horario del centro de México.



#### **4.1 Fallas en los Servicios.**

Pagando informara a sus Clientes de cualquier falla en los servicios o en la Plataforma a través de sus aplicaciones, Plataforma o en los correos electrónicos registrados de los Cliente, asimismo se responsabiliza en atender todas las quejas, inconformidades sobre fallas en los Servicios del Sitio para dar continuidad a los Servicios de Pagando, deberán realizarse al correo electrónico soporte@pagando.mx, y/o en los teléfonos que se encuentran en [www.pagando.mx](http://www.pagando.mx). Las quejas tendrán una resolución en un período no superior a 5 (cinco) días hábiles.

El Cliente está de acuerdo que ante casos fortuitos como desastres naturales, fallas en servicios de telecomunicaciones de proveedores, accidentes como incendios, la prestación de Servicios o el pago de la contraprestación podrá demorar más de lo normal, por lo que ante dicha circunstancia no podrá alegar un incumplimiento de Pagando.

#### **5. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

El Cliente acepta que todos los Servicios prestados en el Sitio y demás contenidos son propiedad de Pagando, manifestando este último que es único titular de los mismos y que no contraviene derechos de terceros, por lo que se obliga a sacar en paz y a salvo a Pagando de cualquier reclamación, denuncia, acción, demanda, entre otros que un tercero efectúe en contra de este último derivado de lo anterior; El Cliente acepta respetar los derechos de Propiedad Intelectual de Pagando. El Cliente se abstendrá de hacer uso o de dar un fin distinto a las imágenes, textos, códigos, bases de datos o cualquier otro Contenido que pueda considerarse propiedad intelectual o industrial de Pagando. El Cliente reconoce y acepta que cualquier trabajo, signo distintivo, invento, conocimiento, obra o tecnología que utilice parte o la totalidad de la Propiedad Intelectual o Industrial de Pagando o la información que reciba en virtud de los Servicios, será considerado como un trabajo derivado y por ende será propiedad de Pagando. Por su parte, el Cliente, reconoce y acepta que nada de lo establecido en el Sitio o en los Términos y Condiciones le confieren algún tipo de licencia de uso, titularidad sobre los derechos, títulos o intereses de propiedad intelectual o industrial de Pagando, por lo que, el Cliente se obliga al pago de los daños y perjuicios que lo anterior le cause a Pagando, sin perjuicio de las sanciones a las que pudiera ser acreedor de conformidad a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

#### **6. CONFIDENCIALIDAD**

Pagando se obliga a mantener la confidencialidad de la información que reciba por parte del Cliente que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

No obstante lo anterior, Pagando no asume ninguna obligación de mantener la confidencialidad de cualquier otra información que el Cliente le proporcione, o en cualquier otro momento posterior que no tenga carácter de confidencial, incluyendo aquella información que el Cliente proporcione a través de boletines, pizarras o pláticas en línea (chats); así como, la información que obtenga Pagando a través de las Cookies que se describen en el apartado siguiente.

#### **7. COOKIES.**

El Cliente, al acceder al Sitio o al navegar por sus páginas, conviene en recibir archivos que les transmitan los servidores de Pagando denominados "Cookie", entendiéndose por este término a todo

aquel archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora o dispositivo del Cliente cuando éste tiene acceso al Sitio.

Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el Cliente o información para rastrear las páginas que el Cliente ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del Cliente ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

## **8. PUBLICIDAD**

El Cliente reconoce y acepta que hay publicidad en el portal de Pagando propia, así como de sus socios comerciales y que, por tanto, desde que accede al Sitio a su Cuenta tendrá acceso a publicidad de Pagando y/o terceras empresas y/o profesionales que contraten con Pagando.

## **9. TARJETAS.**

**9.1 Activación y Uso.** La activación y uso de la Tarjeta Pagando se sujetará a lo dispuesto en el Contrato, asimismo, Pagando podrá determinar de acuerdo a las disposiciones legales las características de las Tarjetas Pagando que son aptas para incorporarse a efecto de la prestación de los Servicios, modificarlas, incrementarlas, suspenderlas o eliminarlas, mediante notificación dada a conocer al Cliente a través del Sitio.

**9.2 Robo, Extravío y Reclamación de Cargos.** Si la Tarjeta Pagando del Cliente es robada, extraviada o usada sin su autorización, el Cliente deberá avisar a Pagando en cualquier día natural a través de; (i) el correo electrónico [sopORTE@pagando.mx](mailto:sopORTE@pagando.mx); (ii) o bien, llamar al número de atención a clientes señalado en el Sitio; o (iii) mediante la Plataforma Pagando, respecto del robo o extravío de la Tarjeta correspondiente, o (ii) realizar las reclamaciones por cargos a dichas Cuentas que no reconozcan como propios, el proceso aquí señalado se sujetará a lo dispuesto en el Contrato correspondiente.

Por su parte Pagando en ningún caso requerirá al Cliente que realice trámite adicional a la presentación de los avisos a que se refiere el Contrato y los presentes Términos y Condiciones.

## **10. MODIFICACIONES**

Pagando tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Por lo anterior, el Cliente debe leer atentamente los mismos cada vez que pretenda utilizar el Sitio.

Ciertos Servicios y contenidos ofrecidos a los Clientes a través del Sitio están sujetos a condiciones particulares propias que sustituyen, completan y/o modifican los Términos y Condiciones. Por lo anterior, el Cliente también debe leer atentamente las correspondientes condiciones particulares a cada Servicio o sus contratos antes de acceder a cualquiera de los Servicios ofrecidos por Pagando.

De conformidad con la legislación aplicable ciertos Servicios requerirán de la instalación de herramientas de protección para la información que se solicite al Cliente, por lo que estos Servicios serán negados al Cliente en caso de no realizar la instalación requerida.

## **11. TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Pagando se reserva el derecho a negar o dar por terminado el acceso al Sitio al Cliente, o a cualquier servicio que brinde Pagando, bajo la discreción total de Pagando y de conformidad con el Contrato de servicios, sin notificación y limitación alguna, salvo aquellas estipuladas por el respectivo contrato

de servicios correspondiente, por cualquier razón, incluyendo, sin estar limitado al incumplimiento por parte del Cliente de cualquier disposición del Sitio o cualquier contrato de servicios aplicable, o la discontinuidad en el acceso al Sitio. En caso de cualquier terminación por estos motivos, Pagando no tendrá responsabilidad alguna frente al Cliente.

Asimismo, el Cliente en cualquier momento podrá terminar la prestación de los Servicios de Pagando de conformidad a lo señalado en el apartado de cierre de cuenta de los presente Términos y condiciones.

Asimismo, Pagando en caso de incumplimiento del Cliente a los Términos y Condiciones o a la legislación aplicable, dará por terminada la prestación del Servicio sin ningún tipo de declaración judicial, administrativa o aviso previo, reservándose el derecho de reclamar los daños y perjuicios que tal incumplimiento del Cliente le haya causado.

## **12. OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA.**

Cliente manifiesta que el origen y la procedencia de los recursos que deposite en su cuenta asignada procedan siempre y en todo momento de fuentes lícitas de su propiedad y en caso de ser o transferirse a terceros, presentar la documentación que sea requerida para tal efecto por Pagando.

Asimismo, el Cliente acepta que Pagando podrá compartir información con las autoridades competentes o con entes jurídicos internacionales que se encuentren investigando alguna circunstancia ilícita del Cliente u otros Clientes del Sitio. Las Partes reconocen la necesidad de observar la legislación aplicable en materia de PLD/FT, sobre la prevención contra el fraude financiero y el lavado de fondos monetarios obtenidos por vía ilegal y están ligados por los compromisos asumidos en el en los presente Términos y Condiciones, y demás legislación aplicable.

## **13. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN.**

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente está de acuerdo en que serán aplicables las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, tomando en consideración, el Código de Comercio, la Ley de Protección y Defensa al Cliente de Servicios Financieros, Ley para la Transparencia y Ordenamiento de Los Servicios Financieros, Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, y la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, así como todas las disposiciones legales conducentes y las reglas que determinen, con carácter de generales, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y ante cualquier controversia, acuerdan sujetarse a los Tribunales de la Ciudad de México renunciando a cualquier otra jurisdicción que les corresponda en razón de sus domicilios presentes o futuros.

## **14. DOMICILIACIÓN.**

El Cliente podrá solicitar el servicio de domiciliación a Pagando o a través de un Tercero Autorizado, y la cancelación del mismo a Pagando, el cual consiste en la ejecución de transferencias, sean individuales o recurrentes, con cargo a su Cuenta, mediante la autorización expresa del Cliente, mediante el Formato para solicitar la contratación del servicio de Domiciliación el cual se adjunta a los presentes Términos y Condiciones como **Anexo A** y del Formato Para Solicitar La Cancelación Del Servicio de Domiciliación como **Anexo B**.

## **11. ESTADOS DE CUENTA.**

Pagando pondrá a disposición del Cliente un estado de cuenta de forma mensual dentro de la Plataforma, en donde le permita conocer los cargos y abonos realizados en su Cuenta.

*Última actualización 8 de febrero de 2024.*

## **ANEXO “PROGRAMA DE PUNTOS”**

El Programa de Puntos Pagando<sup>1</sup> es un programa de fidelización mediante el cual el cliente obtiene puntos por cada compra utilizando su tarjeta física o virtual. Los Puntos Pagando acumulados pueden visualizarse dentro de la aplicación móvil o web, así mismo pueden canjearse por fondos de pago electrónico directamente desde la misma.

Por cada compra realizada con un medio de disposición físico o virtual, cada cliente recibe una cantidad específica de Puntos Pagando. La única forma de obtener y acumular puntos Pagando es por la realización de una compra, así mismo los puntos Pagando siempre tienen la misma equivalencia en fondos de pago electrónico y esta equivalencia no se aprecia ni deprecia en ningún momento.

La generación de puntos Pagando está limitado a 100 compras al mes en las cuentas Explore y Explore Plus, para las cuentas Night, Business y Business Pro son ilimitadas las compras al mes para la generación de puntos, los puntos generados tienen vigencia al 31 de diciembre de cada año para ser canjeados, e iniciando la acumulación nueva el 1 de enero de cada año.

La cantidad de puntos obtenida por compra es definida por el tipo de producto contratado por el cliente y otorgada al momento de la conciliación de movimientos, a continuación, se presenta la tabla de equivalencias de acuerdo con cada tipo de Cuenta:

PROGRAMA DE PUNTOS EXPLORE		
COMPRA	GENERA	PUNTOS PAGANDO
1		1
PUNTOS PAGANDO	EQUIVALEN	FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
1		\$0.05

PROGRAMA DE PUNTOS EXPLORE PLUS		
COMPRA	GENERA	PUNTOS PAGANDO
1		1
PUNTOS PAGANDO	EQUIVALEN	FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
1		\$0.05

PROGRAMA DE PUNTOS NIGHT		
COMPRA	GENERA	PUNTOS PAGANDO
1		2
PUNTOS PAGANDO	EQUIVALEN	FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
1		\$0.05

PROGRAMA DE PUNTOS BUSINESS		
COMPRA	GENERA	PUNTOS PAGANDO
1		2
PUNTOS PAGANDO	EQUIVALEN	FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
1		\$0.05

PROGRAMA DE PUNTOS BUSINESS PRO		
COMPRA	GENERA	PUNTOS PAGANDO
1		2
PUNTOS PAGANDO	EQUIVALEN	FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO
1		\$0.05

---

<sup>1</sup> Para obtener información más ilustrativa visita <https://www.pagando.mx/puntos-pagando/>

## **ANEXO A**

*Formato para solicitar la contratación del servicio de Domiciliación:*

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ .

*XC Netwoks S.A. de C.V. IFPE, Solicito y autorizo que con base en la información que se indica en esta comunicación se realicen cargos en mi Cuenta de Fondos de Pago Electrónico conforme a lo siguiente:*

*1. Nombre del Tercero Autorizado para instruir cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico:*

\_\_\_\_\_  
*2. Motivo de la Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico:*  
\_\_\_\_\_. *En su caso, el número de identificación generado por el Tercero Autorizado (dato no obligatorio):* \_\_\_\_\_.

*3. Periodicidad del cargo (Facturación) (Ejemplo: semanal, quincenal, mensual, bimestral, semestral, anual, etc.):* \_\_\_\_\_ *o, en su caso, único indicando el día específico en el que se solicita realizar el cargo:* \_\_\_\_\_.

*4. Nombre de la Institución del Cliente Domiciliado:* \_\_\_\_\_.

*5. Cualquiera de los datos de identificación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico, siguientes: Número de Tarjeta (16 dígitos):* \_\_\_\_\_, *o Clave Básica Estandarizada ("CLABE") de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico (18 dígitos):* \_\_\_\_\_. *6. Monto máximo fijo del cargo autorizado por periodo de facturación:* \$ \_\_\_\_\_.

*7. Esta autorización es por plazo indeterminado ( ), o vence el:* \_\_\_\_\_.

*Estoy enterado de que en cualquier momento podré solicitar la cancelación de la presente Domiciliación.*

*Atentamente,*

\_\_\_\_\_  
*(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO)*

## **ANEXO B**

### *Formato Para Solicitar La Cancelación Del Servicio de Domiciliación*

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

*XC Networks S.A. de C.V. IFPE, Solicito a esa institución que cancele la domiciliación del cargo siguiente: 1. Nombre del Tercero Autorizado para instruir cargos en la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico: \_\_\_\_\_. 2. Motivo de la Transferencia de Fondos o Transferencia de Fondos de Pago Electrónico cuya Domiciliación se solicita cancelar: \_\_\_\_\_.*

*En su caso, el número de identificación generado por el Tercero Autorizado (dato no obligatorio): \_\_\_\_\_. 3. Cualquiera de los datos de identificación de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico donde se efectúa el cargo, siguientes: Número de Tarjeta (16 dígitos): \_\_\_\_\_, o Clave Básica Estandarizada ("CLABE") de la Cuenta de Fondos de Pago Electrónico (18 dígitos): \_\_\_\_\_.*

*Estoy enterado de que la cancelación surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 Días Hábiles Bancarios contado a partir de la fecha de presentación de esta solicitud.*

*Atentamente,*

*(NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL TITULAR DE LA CUENTA DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO)*