

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

**LEA CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y EN CASO DE ESTAR DE ACUERDO, MARQUE LA CASILLA DE VERIFICACIÓN PARA ACEPTARLOS**

### Información general

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

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

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

### DEFINICIONES:

1.- COLTOMONEY S.A DE C.V.: En lo sucesivo **"COLTOMONEY"**, es una sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, tal y como consta en la escritura pública número 82,507 de fecha 5 de diciembre de 2016, otorgada ante la fe del Notario Público número 29, de la Ciudad de México, el Lic. Luis Antonio Montes de Oca Mayagoitia, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio mercantil electrónico número 2017010142 de fecha 08 de febrero de 2017, cuyo domicilio se encuentra ubicado en Calle Poniente 134 No. 470, Col. Nueva Industrial Vallejo, Del. Gustavo A. Madero, C.P. 07700, en la Ciudad de México. Empresa fundadora de la Billetera Móvil.

2.- CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

3.- BANXICO: Banco de México.

### Aceptación

El acceso al Sitio Web y a la Billetera Móvil o su uso por el Cliente implica necesariamente, y sin reservas, el conocimiento y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, por tanto, se recomienda que los Clientes los lea detenidamente en caso de uso de los servicios ofrecidos por COLTOMONEY.

El acceso a los servicios ofertados en el Sitio Web, así como en la Billetera Móvil está prohibido para los Clientes menores de dieciocho (18) años. Por tanto, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Cliente reconoce bajo protesta de decir verdad, que es una persona con capacidad suficiente para adquirir las obligaciones derivadas de sus actuaciones y que ha leído, comprende y acepta su contenido.

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

En caso de que se produjera un incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, COLTOMONEY lo notificará al Cliente para que corrija dicha situación y caso contrario COLTOMONEY se reservará el derecho de cancelar o suspender, con carácter temporal o permanente, la cuenta del Cliente.

COLTOMONEY se reserva el derecho de acceso a los servicios ofrecidos a cualquier entidad física o moral en cualquier momento, de acuerdo con lo descrito en los presentes Términos y Condiciones.

### Servicios y Requisitos de la Billetera Móvil:

COLTOMONEY ofrece una billetera móvil que opera a través de un teléfono celular o teléfono celular inteligente, para acceso a servicios y operaciones financieros. Esto incluye tanto servicios transaccionales como no transaccionales, se maneja a través de una aplicación electrónica y sirve para realizar operaciones y consultas.

Entre estos servicios se distinguen: el envío y recepción de giros nacionales entre Clientes de la Billetera Móvil o entre un Cliente de la Billetera Móvil y uno no registrado, pago de servicios, pago en comercios, las transferencias hacia y desde cuentas bancarias, transferencias entre bolsillos de la billetera móvil, depósito o retiro de dinero, cobro de bienes o servicios brindados por terceros con cargo a cuentas COLTOMONEY de los Clientes, productos para que el Cliente maneje de manera adecuada sus finanzas y recargas de tiempo aire.

La Billetera Móvil funciona sobre teléfonos celulares con servicios limitados, además de teléfonos inteligentes con sistemas Android versión 4.5 en adelante e iOS versión 8 en adelante.

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

El uso de la Billetera Móvil en un teléfono celular inteligente puede generar costos adicionales por el consumo del paquete de datos o red wifi que el Cliente tenga contratado.

### Requisitos

Para utilizar la Billetera Móvil solo debes descargar la aplicación de "PAGOFON" desde tu teléfono inteligente con sistema Android versión 4.5 en adelante o IOS versión 8 en adelante, luego debes presionar la opción "¿Eres nuevo? Regístrate, completa el formulario. ¡Listo! con esto podrás disfrutar de la Billetera Móvil, recuerda que es indispensable contar con un paquete de datos o red wifi.

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

Que los datos ingresados en el formulario de registro correspondiente en lo sucesivo, los "**Datos de Registro**" son verdaderos, exactos y completos.

1. Que la contraseña para acceder a la cuenta PAGOFON es personal e intransferible y por lo tanto el Titular de la cuenta asume las consecuencias y/o riesgos de su divulgación a terceros, liberando a COLTOMONEY de toda responsabilidad que de ello se derive. Queda establecido que el mal uso de la contraseña y su correspondiente número de celular requerido para su acceso será siempre imputable al Cliente, sin perjuicio de que el Cliente ofrezca prueba de que estos no fueron utilizados por él. COLTOMONEY no responderá por uso indebido alguno de la contraseña, siendo el Cliente el único responsable de su utilización. En el caso de que un Cliente considere que su contraseña puede haber sido conocida por un tercero, deberá cambiarla inmediatamente, ingresando a la Billetera Móvil y siguiendo las instrucciones allí publicadas.
2. Que actualizará los Datos de Registro cuando los mismos hubieran sufrido modificaciones.
3. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizado el correo electrónico registrado, de manera que COLTOMONEY pueda comunicarse con el Cliente de manera electrónica. El Cliente reconoce y acepta

que si COLTOMONEY le envía una comunicación electrónica y el Cliente no la recibe debido a que su dirección de correo electrónico registrada es incorrecta, está desactualizada, bloqueada por su proveedor de servicio o no es apta de cualquier otra forma para recibir comunicaciones electrónicas, se considerará válidamente realizada. El Cliente debe agregar a "PAGOFON" a su libreta de direcciones segura para que pueda ver las comunicaciones que le enviamos.

4. El Cliente autoriza a COLTOMONEY, directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas que consideremos necesarias para validar su identidad. Dentro de estas consultas se incluye solicitarle más Información o documentación, requerirle que realice algunos pasos para confirmar la titularidad de su correo electrónico o del número de celular proporcionado para realizar las transacciones financieras o comparar su Información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.

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

La persona que se une a la Billetera Móvil accede al tipo de cuenta que le corresponda dependiendo de la cantidad de información que proporcione y en el caso de necesitar subir de nivel, deberá proporcionar más información dentro de la Billetera Móvil. Los niveles de cuenta disponibles son los siguientes:

**Cuenta nivel 1:** En las cuentas clasificadas como nivel 1, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 750 UDIS. En ningún momento el saldo de las propias cuentas podrá exceder al equivalente en moneda nacional a 1,000 UDIS.

**Cuenta nivel 2:** En las cuentas clasificadas como nivel 2, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 3,000 UDIS.

**Cuenta nivel 3:** En las cuentas clasificadas como nivel 3, la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario no podrá exceder el equivalente en moneda nacional a 10,000 UDIS.

**Cuenta nivel 4:** En las cuentas clasificadas como nivel 4, el abono de recursos no tendrá límite, salvo que, en su caso, las instituciones pacten alguno con sus clientes o la CNBV o Banxico determinen alguno dentro de la ley.

Los requisitos para abrir dichas cuentas cambiarán conforme al tipo de cuenta, en caso de ser persona física se requiere la siguiente documentación y datos: el comprobante de las cuentas bancarias activas con las que cuente el Cliente, Firma Electrónica (FIEL), Comprobante de Domicilio (con vigencia no mayor a 2 meses), Credencial del Instituto Nacional Electoral (INE/IFE), Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y Clave Única de Registro de Población (CURP) copias simples; para Persona Moral se agregarían como requisitos copia del Acta Constitutiva con el Folio del Registro Público de la Propiedad para comprobar su legal existencia, copia de la Identificación Oficial Vigente (INE) del representante legal, el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y un comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 2 meses.

Los Clientes de la Billetera Móvil sólo la podrán utilizar su nombre propio sin utilización de seudónimos.

### Límites:

COLTOMONEY se reserva el derecho de establecer límites de cantidad y montos así mismo conforme lo establece la autoridad y los cambios que ésta llegase a indicar para todos sus servicios, tanto para operaciones de pago o envíos de dinero y con los servicios de la Billetera Móvil, como para operaciones de transferencias de fondos a la cuenta bancaria. De la misma manera, COLTOMONEY se reserva el derecho de solicitar factores adicionales de autenticación para cualquiera de sus servicios cuando así lo considere necesario.

### **Alta de Billetera Móvil**

Una vez abierta la Billetera Móvil, se le asignará un número de identificación (ID) y un número de cuenta CLABE. El Cliente podrá consultar el saldo y sus últimas transacciones en el Sitio Web o directamente en la Billetera Móvil mediante el ingreso de su número de teléfono y contraseña de acceso. La Billetera Móvil reflejará el dinero electrónico total en todo momento, el cual es correspondiente a los fondos en los diferentes bolsillos de cada Billetera Móvil.

El Cliente puede ingresar dinero a su Billetera Móvil mediante depósito a través de un Agente, una transferencia bancaria o una transferencia entre Clientes.

### **Recuperar Contraseña**

En el caso de que el Cliente olvidó su contraseña, podrá recuperarla seleccionando la opción “¿Olvidé mi contraseña?”; para lo cual el sistema generará un código que será enviado al número telefónico registrado, posteriormente responderá las preguntas de seguridad que el Cliente marcó al inicio y por último que el Cliente tendrá que ingresar una nueva contraseña y la confirmación de la misma, terminando el proceso con un mensaje de éxito de cambio de contraseña.

### **Cambio de Contraseña**

El Cliente podrá cambiar su contraseña dando clic en el sub menú lateral de su aplicación cuantas veces quiera, ingresando en la opción Cambio de Contraseña, en donde introducirá el código que le enviamos en mensaje de texto y correo electrónico, luego debe ingresar las respuestas a sus preguntas de seguridad e ingresar su nueva contraseña, dando su confirmación a esta última, de manera que esta quedará cambiada automáticamente; en el caso de que exista algún error en las contraseñas ingresadas, la Billetera Móvil presentará un mensaje de error y deberá realizar el proceso nuevamente.

### **Transferencias de Dinero a Clientes**

El Cliente podrá transferir dinero desde su Billetera Móvil a la billetera de otro Cliente, seleccionando la opción de “Enviar Dinero”, ingresando el número telefónico o capturando el código QR, en ambas opciones se podrá modificar el número señalado y cambiar por alguno de su lista de contactos o seleccionar entre los más frecuentes, luego deberá ingresar el monto a enviar, algún mensaje de texto (opcional) e ingresar su contraseña para terminar con este proceso.

### **Transferencias de Dinero a Clientes No Registrados**

El Cliente podrá transferir dinero a Clientes no registrados, seleccionando la opción de “Enviar Dinero a Número sin PAGOFON”, ingresando el teléfono del Cliente no registrado y su Identificación Oficial Vigente (INE/IFE), el monto a transferir y algún mensaje de texto adicional (opcional) y se enviará automáticamente un mensaje al receptor con la confirmación de esta transacción y con ese número podrá ir con su Agente PAGOFON más cercano a reclamar el dinero del envío.

### **Transferencias a Banco**

#### **Con Beneficiario**

Además de transferir dinero a beneficiarios bancarios, ingresando a la opción “Enviar Dinero Banco”, adherir la cuenta de banco asociada u otra cuenta, seleccionando el nombre del beneficiario, el monto y la contraseña de la Billetera Móvil.

## Otra Cuenta

En el caso de envío de dinero a un no beneficiario se selecciona la opción de "Enviar Dinero a Banco" y se elige la sección de otra cuenta, ingresando el número de la tarjeta de débito, el nombre del banco, el monto a enviar, confirmando con la contraseña y aceptación de la confirmación de la transacción para el fin del proceso.

## Link para Cuenta de Banco

Posterior a la confirmación exitosa de la transferencia a otra cuenta bancaria, se le presentará la opción en su pantalla de "Agregar Cuenta de Banco Asociada", al dar clic se direccionará al flujo para agregar la cuenta donde se presentará un formulario con los datos de la transacción y en la cual se pedirá el nombre del beneficiario, para finalizar esta transacción el Cliente tendrá que ingresar su contraseña y confirmar dicha operación.

## Programar Envío a Clientes registrados

Para programar un envío de dinero a otra Billetera Móvil al momento de efectuar una transferencia de dinero aparecerá la confirmación de la operación y se presentará la opción de "Programar este envío", para realizar esta función el sistema requerirá agregar el nombre de la persona a la que se desea enviar el dinero, la frecuencia de transacción a programar (diarios, semanal, mensual), confirmar que la operación realizada es correcta y verificar en su pantalla el mensaje de operación exitosa.

## Sacar Dinero

El Cliente a partir de formar parte del Nivel 2 de la Billetera Móvil, podrá retirar el dinero de la misma, ingresando a la opción "Sacar Dinero", introduciendo el monto que necesita y su contraseña para después confirmar la operación, en su pantalla aparecerá una notificación de transacción exitosa con un código de retiro y un link para ubicar a su Agente más cercano, para que este le otorgue el dinero en efectivo a cambio de proporcionarle los datos que arroja la pantalla de transacción exitosa y su identificación oficial vigente.

## Pago a Comercio

El Cliente accediendo al menú de "Pago a Comercio" e ingresando el número móvil del comercio o leyendo el Código QR, junto con el monto a pagar y alguna referencia opcional, podrá confirmar lo que desea pagar directamente desde su pantalla de celular, dando clic en confirmar para dar por finalizada la transacción.

## Pago de Servicios

El Cliente de la Billetera Móvil podrá realizar el pago de sus servicios, con el dinero que cuente en su bolsillo principal o, dependiendo el caso específico,, de los productos y/o servicios comercializados por Agentes o Aceptantes que acepten el sistema PAGOFON, por medio de la opción "Pagar" eligiendo "Pago de Servicios", seleccionando categoría, servicio, empresa e ingresando el número de referencia del recibo o lectura de código de barras, proporcionar el monto a pagar y confirmando la transacción con la contraseña del Cliente de Billetera.

## Pago de Entretenimiento

Dentro de la opción de Pagar, el Cliente podrá de seleccionar a la opción de "Entretenimiento", dar clic en el servicio a pagar, el plan de servicio contratado, y confirmar la operación introduciendo su contraseña.

## Últimas Transacciones

El Cliente de la billetera podrá acceder al historial de sus pagos realizados, ingresando a su Billetera Móvil, dando clic en "Últimas Transacciones", seleccionando la fecha y tipo de transacción, confirmando con su contraseña y correo electrónico; a lo cual automáticamente el sistema arrojará el resumen de la transacción a verificar. Además, el Cliente podrá enviarse este resumen por correo electrónico dando clic en la opción "Solicitar Estado de Cuenta", eligiendo el mes, trimestre o año a verificar, confirmando su correo electrónico y validando la contraseña.

## Administración de Bolsillos

### Agregar Bolsillos

El Cliente podrá integrar más bolsillos a su Billetera Móvil, seleccionando la opción expandir la Información de Bolsillos, dando clic en "Crear Bolsillo", ingresando el nombre del bolsillo y el monto inicial que desea cargar al mismo, presentándose la opción de programar, en el caso de que el Cliente no lo desee al momento de dar clic en "NO", el bolsillo será creado. En el caso de que el Cliente seleccione "SÍ", se presentarán las opciones para que pueda programar una cantidad fija, ingresando el monto meta, la fecha de meta y confirmando si desea bloquear el dinero del bolsillo; si es así este se bloqueará hasta alcanzar la meta o si desea desbloquearlo antes de completar esta, puede contactar a la Mesa de Ayuda.

### Eliminar Bolsillo

Para que el Cliente pueda eliminar los bolsillos, seleccionará dentro de la opción "Expandir la Información de los bolsillos", el link del bolsillo que desee borrar dando clic en "Borrar", ingresará su contraseña y confirmará la operación para finalizarla.

### Cargar el Bolsillo

Para ingresar dinero a los bolsillos creados entrará a la opción "Expandir la Información de los bolsillos", dando clic en el bolsillo que desee cargar, presentándose la pantalla con la posibilidad de "Cargar" y "Retirar", si selecciona "Cargar", introducirá el monto a cargar el cual no puede ser mayor al que tiene en su bolsillo principal, dar clic en "Confirmar" y finalizar la operación.

### Retirar del Bolsillo

El Cliente podrá retirar el dinero de sus bolsillos entrando a la opción de "Expandir la Información de los bolsillos", dando clic en el bolsillo de donde desee retirar el dinero y seleccionando la opción "Retirar", ingresando el monto; el cual no puede ser mayor a la cantidad que se presenta en el bolsillo y dar clic en "Confirmar".

## Ubicación de Agentes

El Cliente podrá ubicar su Agente PAGOFON más cercano ingresando a la opción "Agentes PAGOFON más Cercano", dando clic en un agente dentro del mapa para obtener su información, dirección y servicios que ofrece.

## Editar la información de Perfil

Ingresando a su cuenta PAGOFON el Cliente podrá editar la información de su perfil, dando clic en su fotografía para acceder al apartado donde el Cliente cuenta con toda su información (nombre, edad, dirección, teléfono, operadora, correo electrónico, número de cuenta CLABE, tipo de cuenta, y los límites), de los cuales los campos editables son: Operador, dirección, postpago/prepago y correo electrónico, siempre y cuando estos sean visibles al Cliente, ingresar su contraseña para la autorización de estos cambios y visualizar los cambios registrados en su perfil.

## Cambiar la Imagen de Perfil.

El Cliente podrá actualizar su foto de perfil cada vez que lo desee ingresando a su perfil, dando clic en la fotografía actual, eligiendo la opción de elegir foto existente o tomar foto y aceptar.

### **Administración de Transacciones Programadas**

El Cliente podrá ingresar al rubro de "Transacciones Programadas" en su menú lateral y visualizar su lista de transacciones programadas, dar clic en la que desee para ver el detalle o la opción eliminar.

### **Recordatorios**

Dentro de la Billetera Móvil el Cliente podrá crear recordatorios ingresando desde el perfil lateral al apartado "Recordatorios", se presentará la pantalla de "Recordatorios Disponibles", en donde el Cliente tendrá la oportunidad de crear un nuevo recordatorio agregando nombre, mensaje y seleccionará la opción del canal por donde desea recibir este recordatorio (Billetera Móvil o SMS), así como la frecuencia del mismo (diario, semanal, mensual); para terminar la operación solo tendrá que confirmar con su contraseña. Los recordatorios creados podrán borrarse directamente desde la opción de "Recordatorios Disponibles" y elegir "Borrar" presentándose la confirmación de dicho borrado en la pantalla del Cliente.

### **Notificaciones**

El Cliente desde su menú lateral podrá dar clic a la opción "Notificaciones", pudiendo desactivar o activar dichas notificaciones vía correo electrónico.

### **Código QR**

El Cliente tendrá la facilidad de realizar transferencias, pago a comercios y retirar dinero de su Billetera Móvil, con un Agente registrado, por medio de su Código QR, ingresando al menú lateral de su Billetera Móvil dando clic en la opción "Mi Código QR", abriendo automáticamente la funcionalidad para su uso.

### **Olvidar Usuario**

El Cliente podrá desvincular la Billetera Móvil con la que cuenta, ingresando en la pantalla de Inicio de Sesión dando clic en la opción de "Olvidar Usuario", confirmando la operación para finalizarla.

## Beneficios

El Cliente podrá ingresar dentro de su panel lateral a la opción de "Beneficios", donde encontrará un listado de promociones activas y creadas únicamente para nuestros Clientes PAGOFON. La vigencia de estas promociones depende totalmente de la empresa COLTOMONEY.

## Operaciones habilitadas para los servicios del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (en adelante SPEI):

### De Banco a Billetera Móvil

Cuando un Cliente desee transferir dinero desde su cuenta bancaria a otro Cliente de la Billetera Móvil, esta se realizará por medio del número CLABE que estará vinculado con el receptor de la Billetera Móvil. El número CLABE será generado automáticamente en el momento de la creación en la Billetera Móvil y quedará asociado a la misma y será utilizado para recibir dinero desde cualquier banco nacional.

### De Billetera Móvil a Banco

Cuando un Cliente de la Billetera Móvil, desea transferir dinero a una cuenta bancaria, la transacción se realizará hacia una tarjeta de débito o número de cuenta CLABE, el cual, se encuentra asociado a la cuenta bancaria del receptor.

## Disposiciones varias para Servicios SPEI:

Cualquier conducta y/o uso de la Billetera Móvil contrario a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y/o a la normativa aplicable será considerado uso incorrecto. Cualquier daño o perjuicio resultante del uso incorrecto de la Billetera Móvil será responsabilidad exclusiva del Cliente. COLTOMONEY no será responsable por los retrasos o fallas que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad del de la aplicación, de sus contenidos, así como tampoco de las interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento del Servicio SPEI, cuando tuvieren su origen en averías producidas por fuerza mayor o caso fortuito y/o hechos de terceros.

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

- i. los gastos, daños, pérdidas o perjuicios, directos o indirectos, derivados del acceso a, o mala utilización por parte de los Clientes por las transacciones hechas a través de SPEI.
- ii. las demoras, interrupciones o deficiencias en la Billetera Móvil en el proceso transaccional por medio de SPEI y la consulta de su contenido, ocasionadas por el servicio de internet y/o cualquier factor externo;
- iii. el no funcionamiento o el deficiente funcionamiento del servicio causado por error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, de elementos ajenos a su esfera de control incluyendo, pero sin limitarse, a fallas de sistema o de línea, fallas o defectos en su suministro eléctrico de internet, de telefonía, y de los demás canales de comunicación.
- iv. los gastos, daños, pérdidas o perjuicios, directos o indirectos, ocasionados por virus informáticos o fallas de sistema de cualquier tipo, que afectaren al Cliente;
- v. las posibles discrepancias entre el monto enviado y recibido, o las constancias y consecuencias personales que el Cliente o un tercero pudiera tener;



- vi. los gastos, daños, o pérdidas ocasionadas por el uso inadecuado o negligente por parte del Cliente que ocasionen la divulgación a terceros de sus claves de seguridad o del contenido de su Billetera Móvil; y
- vii. los gastos, daños, o pérdidas ocasionadas por la intromisión de terceras personas no autorizadas a la Billetera Móvil del Cliente.
- viii. Ni las Entidades, ni sus subordinadas serán responsables de las operaciones que realice un tercero no autorizado, con posterioridad al hurto, clonación, interceptación, uso no autorizado u otros fraudes sobre los dispositivos a través de los cuales se presta el Servicio.

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

La Billetera Móvil actúa únicamente como intermediario de las transferencias inmediatas de fondos a través del canal de SPEI, en virtud de lo cual COLTOMONEY no es ni puede ser considerado parte en las relaciones entre los Clientes Emisores y Clientes Receptores ni entre los Agentes y Aceptantes.

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

### **Uso de la Contraseña**

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

### **Canal de Cliente SMS**

Los Clientes que cuenten con celular análogo, podrán formar parte de la Billetera Móvil, asistiendo a activaciones masivas que se realizarán en las áreas que la empresa COLTOMONEY determine, dado aviso al público por diferentes canales de comunicación, aunado a que el Cliente podrá llamar a la Mesa de Ayuda para más información.

#### **Servicios aplicados al Canal SMS**

- Transferencia a otra Billetera Móvil PAGOFON.
- Consulta de Saldo.
- Consultar el Historial de transacciones.
- Retiro de Efectivo.
- Cambio de Contraseña

Para la utilización de estos servicios, el Cliente podrá verificar los comandos necesarios para manejar estos servicios dentro del Sitio web [www.pagofon.net](http://www.pagofon.net) o llamando a la Mesa de Ayuda, en la Ciudad México y Área

Metropolitana: 01 (55) 71 00 09 52, desde Monterrey al número: 01 (812) 188-0086 o desde Guadalajara al número: 01 (332) 101-0061 de 07:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.

### **Costos y Comisiones**

Algunas de las operaciones que se realizan dentro de la Billetera Móvil están sujetos a costos y comisiones.

### **Mesa de Ayuda**

Los Clientes de COLTOMONEY podrán contactarse para la atención y resolución de consultas, directamente de forma telefónica llamando a Servicio al Cliente a los teléfonos en la Ciudad México y Área Metropolitana: 01 (55) 71 00 09 52, desde Monterrey al número: 01 (812) 188-0086 o desde Guadalajara al número: 01 (332) 101-0061 el cual estará disponible de 07:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.

### **Responsabilidad Limitada**

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

Los terceros, la compañía y sus empresas matrices y afiliadas, junto con los respectivos directivos, directores, personal, empleados y representantes (en conjunto referidos como las "partes exentas") no serán responsables ni estarán sujetos a acciones legales, y por la presente el Cliente renuncia a todo reclamo, demanda, imputación de responsabilidades, causa legal, querrela, reclamación de daños y perjuicios, por razón de, entre otros, daños directos, indirectos, accidentales, incidentales, derivados, circunstanciales, extraordinarios, especiales o punitivos de cualquier naturaleza con respecto a esta aplicación móvil (incluyendo los productos, servicios y contenidos de las partes exentas), aun cuando las partes exentas hubieran sido advertidas de la posibilidad de dichos daños. el único recurso de los Clientes ante tales reclamos, demandas, imputación de responsabilidades, causas legales, querrelas o reclamos de daños y perjuicios es poner fin al uso de esta aplicación móvil.

COLTOMONEY no garantiza ni respalda la precisión o confiabilidad de cualquier información, contenido o publicidad contenidos en, distribuidos a través de enlaces, grabados o accesados a través del Sitio Web o la Billetera Móvil, excepción hecha a los que se exprese en contrario en cualquier Contrato de servicios, ni la calidad de cualquier producto, información u otros materiales exhibidos, adquiridos u obtenidos por el Cliente como resultado de cualquier publicidad o cualquier información u oferta contenidos en, o tengan relación con, el Sitio Web o Billetera Móvil. El Cliente reconoce que el confirmar en la credibilidad de cualquier Servicio, Producto o Material será bajo su propio riesgo. COLTOMONEY se reserva el derecho, bajo su propia discreción y sin obligación alguna, a corregir cualquier error u omisión de cualquier Servicio, Producto o Material.

### **Bloqueo de operatoria**

En caso de que existan, se encuentren o se sospeche el acaecimiento de ilegalidades, fraude, defraudaciones y/o cualquier otro acto que infrinja y/o contrariase, tanto los presentes Términos y Condiciones como así también la normativa legal vigente, COLTOMONEY se reserva el irrevocable derecho de:

- i) No procesar ni/o acreditar un determinado pago;
- ii) Suspender por tiempo indeterminado la disponibilidad de los fondos de la cuenta de la billetera móvil del Cliente;
- iii) Bloquear toda transferencia de fondos solicitada por el Cliente a su cuenta bancaria;
- iv) Suspender por tiempo indeterminado la Billetera Móvil del Cliente. La ejecución de cualquiera de las facultades previstas precedentemente no generará responsabilidad alguna de COLTOMONEY.

### **Verificación de Información**

COLTOMONEY podrá requerir al Cliente la presentación de documentación y/o información que considere necesaria a su exclusivo criterio para confirmar los Datos de Registración brindados por el Cliente.

En el supuesto que no pudiera confirmar dichos datos del Cliente, COLTOMONEY podrá suspender la actuación del Cliente en la Billetera Móvil. Si COLTOMONEY detectara que la información y/o documentación brindada por el Cliente es falsa o incorrecta, COLTOMONEY podrá suspender la actuación del Cliente en la Billetera Móvil. En ninguno de los casos, la suspensión de la actuación del Cliente en la Billetera Móvil generará el derecho a reclamar indemnización alguna por parte del Cliente.

## **Prohibiciones**

### **Facultades de COLTOMONEY**

Si a criterio exclusivo de COLTOMONEY, se detectase que el Cliente utiliza o ha utilizado la Billetera Móvil para alguna actividad ilegal o prohibida o no permitida por COLTOMONEY, COLTOMONEY se reserva el derecho de no procesar la transacción de pago; restringir la transferencia de saldos de la Billetera Móvil a la Cuenta Bancaria del Cliente; no depositar en la cuenta de la billetera móvil PAGOFON los fondos correspondientes a la transacción involucrada y/o los que se encontraren pendientes de acreditación; cancelar o suspender la cuenta de la Billetera Móvil y/o cerrarla definitivamente. COLTOMONEY podrá optar por una o todas las alternativas, no entendiéndose que el ejercicio de una de las opciones restringe el derecho de COLTOMONEY de ejecutar las otras medidas.

El Cliente responderá por todos los daños y perjuicios ocasionados a COLTOMONEY por tal incumplimiento y se compromete a mantenerla plenamente indemne.

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

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

## **Propiedad Intelectual de COLTOMONEY**

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

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

El Cliente únicamente podrá utilizar el material aprobado y suministrado por COLTOMONEY respetando los reglamentos para uso de marca provistos por COLTOMONEY para la Billetera Móvil.

## **Vigencia**

Los presentes Términos y Condiciones se mantendrán vigentes por plazo indeterminado a partir de la aceptación de los mismos al momento de dar de alta una cuenta en la Billetera Móvil.

## Rescisión y resolución

Para solicitar el cierre de la Billetera Móvil, el Cliente deberá solicitar esta baja definitiva llamando a Mesa de Ayuda en la Ciudad México y Área Metropolitana: 01 (55) 71 00 09 52, desde Monterrey al número: 01 (812) 188-0086 o desde Guadalajara al número: 01 (332) 101-0061 el cual estará disponible de 07:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, COLTOMONEY podrá resolver el vínculo con efecto inmediato, sin necesidad de interpelación o comunicación previa ni posterior de ninguna especie, y reclamar los daños y perjuicios que se le hubieran podido ocasionar, cuando el Cliente:

- i. Incumpla cualquiera de las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones o aquellas condiciones que se le comuniquen en el futuro;
- ii. Incurra en cualquier tipo de conducta que, razonablemente pueda llegar a afectar el prestigio o concepto de PAGOFON o COLTOMONEY;
- iii. Si por medio de una auditoria o investigación, surgen indicios o se descubre que el Cliente está participando o ha participado en actividades fraudulentas o ilícitas, aunque éstas resulten a efecto de terceros.
- iv. No reúna los requisitos y documentación necesarios para ser Cliente.

COLTOMONEY se reserva el derecho de admisión a cualquier persona que considere conveniente a sus criterios y evaluación.

## Política de privacidad

COLTOMONEY realizará la protección integral de los datos personales de los Clientes asentados en sus bases de datos de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de los Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y demás disposiciones aplicables vigentes en el territorio nacional, que se detallan en su Aviso de Privacidad el cual podrá verificar a través del Sitio Web [www.pagofon.net](http://www.pagofon.net).

## Modificaciones

El Cliente reconoce a COLTOMONEY la facultad de modificar estos Términos y Condiciones cuando exista algún cambio referente a la normativa mexicana o al negocio, avisando en todo momento al Cliente de este cambio para que ingrese nuevamente a la Billetera Móvil o al Sitio Web para la aceptación de los mismos.

## Cesión

Ni estos Términos y Condiciones, ni los derechos crediticios que los mismos generen, ni la posición contractual del Cliente podrán ser, voluntaria, involuntaria, directa o indirectamente cedidos, transferidos o gravados por los Cliente de ninguna manera, sin la aprobación previa y por escrito de COLTOMONEY. Cualquier intento o acto de ceder, transferir o gravar estos Términos y Condiciones o los derechos y obligaciones emanados de los mismos, sin la aprobación de COLTOMONEY, constituye un incumplimiento de los mismos, siendo inoponible a COLTOMONEY dicha cesión, transferencia o gravamen, en cuyo caso COLTOMONEY podrá reclamar al Cliente los derechos y obligaciones surgidos de los presentes con más los daños y/o perjuicios que el incumplimiento le pudiera ocasionar.

COLTOMONEY podrá libremente ceder total y/o parcialmente los derechos y obligaciones a su cargo bajo los presentes Términos y Condiciones:

- (i) a cualquier entidad que adquiera la totalidad y/o parte de los activos de la Billetera Móvil, independientemente de la forma jurídica a través de la cual sean adquiridos tales activos;
- (ii) a la sociedad que resulte sucesora de todo o parte de la Billetera Móvil en virtud de un proceso de reorganización (incluyendo, pero no limitándose a un proceso de compraventa accionaria, escisión fusión, fusión o transferencia de fondo de comercio); o bien
- (iii) a cualquiera de sus compañías vinculadas.

### **No renuncia**

La falta o demora en el ejercicio por COLTOMONEY de cualquier derecho, facultad o privilegio en virtud de los Términos y Condiciones no se considerará una renuncia al mismo, ni tampoco el ejercicio parcial de cualquier derecho, facultad o privilegio impedirá todo otro ejercicio de este, o el ejercicio de todo otro derecho, facultad o privilegio acordado a COLTOMONEY en virtud de estos Términos y Condiciones. Los derechos y remedios aquí expuestos son acumulativos y no excluyentes de todo otro derecho o remedio dispuesto por la ley.

### **Jurisdicción**

El Cliente y COLTOMONEY aceptan asimismo y por medio del presente documento, se somete a la exclusiva jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, respecto a todos los asuntos que se relacionen con el acceso o uso del Cliente al sitio o cualquier producto, material o servicio. Las partes dan su consentimiento para someterse a tal jurisdicción y lugar. Salvo por lo dispuesto en el contrato de servicios correspondiente. Las anteriores cláusulas de "ley aplicable" y "jurisdicción" serán aplicable independientemente del lugar donde se generen, comuniquen, transmitan, reciban o almacenen los mensajes de datos correspondientes.

EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN LA OCTAVA DISPOSICIÓN TRANSITORIA DE LA LEY PARA REGULAR LAS INSTITUCIONES DE TECNOLOGÍA FINANCIERA SE INFORMA QUE ACTUALMENTE SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES PARA CONSOLIDARNOS COMO ENTIDAD REGULADA ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

EL CLIENTE TIENE EL DERECHO DE REVOCAR SU ACEPTACIÓN DENTRO DE LOS 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES COMPUTADOS A PARTIR DE QUE SE CREE UN USUARIO EXITOSO EN LA PLATAFORMA, EJERCENDO SUS DERECHOS ARCO.