

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A. DE C.V.

Versión actualizada y vigente al 15 de junio de 2018

Estos términos y condiciones (en adelante "Términos y Condiciones") regirán el uso de los servicios ofrecidos y prestados por MEXPAGO TRANSACCIONES, S.A. DE C.V. ("MEXPAGO"), a través de formato web, dentro del sitio de Internet [www.mexpago.com](http://www.mexpago.com), o bien a través de una aplicación o programa para las distintas plataformas de dispositivos móviles que existan de tiempo en tiempo (en cualquier caso, el "Portal") y cualquier persona física o moral que los contrate al registrarse en el Portal, proporcionando para tal efecto la información requerida en el mismo y aceptando estos Términos y Condiciones, con el objeto de utilizar tales servicios para realizar pagos de los bienes y/o servicios que cualquier consumidor (el "Consumidor") adquiera de o contrate con cualquier comerciante, sea persona física o moral que los ofrezca y para tal efecto esté dado de alta en el Portal (el "Comerciante"). Al registrarse como Consumidor dentro del Portal usted declara tener la capacidad legal para obligarse conforme a estos Términos y Condiciones, los cuales usted acepta a través de medios electrónicos en términos de lo dispuesto por los artículos 1803, fracción I, y 1811, segundo párrafo, ambos del Código Civil Federal, y los artículos 89 al 95 del Código de Comercio.

En caso de no aceptar en forma absoluta y completa estos Términos y Condiciones, mismos que tienen un carácter obligatorio y vinculante para MEXPAGO y el Consumidor, no podrá utilizar el Portal para realizar compras de productos y/o servicios y, para tal propósito, efectuar pagos.

## 1. SERVICIOS.

- 1.1. MEXPAGO tiene por objeto actuar como intermediario para el procesamiento de pagos a través de medios electrónicos en todo tipo de comercios que operen dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos ("México") y de acuerdo por las leyes vigentes en México.
- 1.2. MEXPAGO es un proveedor de servicios de pago (los "Servicios") y actúa como tal creando, albergando, manteniendo y prestando los Servicios a través de Internet. Nuestros servicios permiten a los Consumidores realizar compras de productos y/o servicios y, para tal propósito, efectuar pagos a cualquier Comerciante en aquellos lugares en donde se encuentren disponibles los Servicios. La disponibilidad de los Servicios varía según la ciudad o estado en el que usted se encuentra en México. MEXPAGO no es una empresa de envío de remesas ni un servicio de transmisión de fondos o dinero, pues no recibe en territorio nacional derechos o recursos en moneda nacional o divisas por ningún medio, ni los transfiere a ningún beneficiario dentro o fuera del territorio nacional y en tal virtud no requiere de autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- 1.3. MEXPAGO no tiene responsabilidad alguna sobre los bienes y/o servicios ofertados por el Comerciante a través del Portal, ni por su legitimidad, autenticidad, disponibilidad, entrega, calidad, funcionalidad, idoneidad, características y especificaciones, todo lo cual es responsabilidad del Comerciante. MEXPAGO tampoco garantiza que cualquier Consumidor complete una operación a través del Portal, ni tampoco que el Comerciante transmita al

Consumidor la propiedad, posesión y/o riesgo de los bienes y/o preste los servicios que el Consumidor adquiera o contrate del Comerciante.

En ningún caso MEXPAGO responderá por cualquier falla o defecto de los bienes y/o servicios que el Consumidor adquiera del Comerciante a través del Portal, siendo el Comerciante el obligado en los términos de la garantía que el mismo otorgue, la que en ningún caso podrá ser menor a la que establezca la normatividad aplicable de protección al consumidor.

En el caso de que por causas imputables al Consumidor o a quien se ostente como tal el Comerciante no pueda entregar y, por tanto, transmitir al Consumidor la propiedad de los bienes y/o realizar la prestación de los servicios que el Consumidor haya adquirido de o contratado con el Comerciante a través del Portal, o que se haya efectuado una operación fraudulenta o de otra forma ilegal, exista o no una reclamación del Comerciante o de cualquier autoridad o tercero, MEXPAGO podrá cargar cualquier importe que legalmente proceda al Consumidor a cualquier Medio de Pago (según se define más adelante) y/o bien hacer uso de las acciones legales que por derecho le correspondan. En cualquier caso el Consumidor responderá de los gastos y costas (incluyendo, no limitativamente, honorarios de abogados) que se deriven de lo anterior, y de los interés moratorios por la falta de pago de los mismos y cualesquiera otros al hacerse la reclamación correspondiente.

**1.4.** MEXPAGO no será responsable si alguien distinto al Consumidor accede a la Cuenta del Consumidor y hace uso de Claves para realizar operaciones y pagos a través del Portal, por lo que el Consumidor deberá adoptar todas las medidas de protección para evitar el uso indebido de Claves.

**1.5.** No obstante lo anterior, a efecto de evitar un perjuicio mayor, el Consumidor deberá notificar de inmediato a MEXPAGO si cree que:

- a. ha habido una transacción no autorizada o acceso no autorizado a su Cuenta;
- b. hay un error en el estado de cuenta del historial de su Cuenta (puede acceder al Historial de su cuenta si inicia sesión en ella y hace clic en vínculo para "Ver todas mis transacciones") o en la confirmación de transacción que se le envió por correo electrónico;
- c. Sus Claves se han visto comprometidas;
- d. ha perdido, le han robado o ha desactivado el teléfono móvil activado con MEXPAGO; o
- e. necesita más información acerca de una transacción que aparece en el estado de cuenta o en la confirmación de transacción.

Recibida esta notificación MEXPAGO identificará al Consumidor y bloqueará la Cuenta o cambiará las Claves.

**1.6.** Si el Consumidor erróneamente envía un pago a la parte equivocada o envía un pago por el importe incorrecto (por ejemplo, en función de un error tipográfico), su único recurso será

ponerse en contacto con la parte a quien le envió el pago y solicitarle un reembolso del pago. MEXPAGO no reembolsará ni cancelará los pagos que haya hecho por error el Consumidor.

## **2. DATOS PERSONALES Y OTROS.**

- 2.1. MEXPAGO recaba los datos personales del Consumidor para los fines establecidos en el Aviso de Privacidad de MEXPAGO, mismo que puede consultar en [[www.mexpago.com/terminos](http://www.mexpago.com/terminos)].
- 2.2 El Consumidor será responsable, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos que ingrese para registrarse en el Portal, y MEXPAGO no tendrá obligación alguna de verificarlos. Asimismo, el Consumidor deberá mantener actualizados sus datos en el Portal.
- 2.3 No obstante lo anterior, MEXPAGO podrá a su libre discreción, en los casos y para las finalidades legítimas que estime convenientes, verificar directamente o a través de terceros los datos proporcionados por el Consumidor a través del Portal, y realizar todas las consultas necesarias a tales efectos, todo lo cual reconoce y acepta el Consumidor. Asimismo, en los casos que MEXPAGO considere oportunos, podrá solicitar al Consumidor información adicional que tenga o pueda tener relación con los Servicios, incluyendo, no limitativamente, comprobante de domicilio, clave del registro federal de contribuyente, Clave única del Registro de Población, tipo y número de identificación oficial, o comparar la información del Consumidor con bases de datos de terceros o verificarla a través de otras fuentes, sujeto MEXPAGO en todo caso a la normatividad aplicable correspondiente.
- 2.4 El Consumidor reconoce que MEXPAGO es titular del Portal, en términos del Capítulo IV del Título IV de la Ley Federal del Derecho de Autor, y que por ello le corresponden todos los derechos derivados de ello, por lo que al proporcionar su información a través del Portal, el Consumidor otorga MEXPAGO cualquier autorización necesaria para el uso legítimo de su información, pero en todo caso sujeto a las finalidades de tratamiento de datos personales establecidas en el Aviso de Privacidad de MEXPAGO y a cualquier normatividad aplicable.

Asimismo, el Consumidor está de acuerdo en que MEXPAGO será el titular exclusivo de cualesquier desarrollo, mejora y/o modificación al Portal, así como cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial que se genere con motivo del mismo.

## **3. LICENCIA DE USO.**

- 3.1 Al registrarse el Consumidor en el Portal, MEXPAGO otorga al Consumidor el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de acceder y utilizar el Portal, así como a beneficiarse de los Servicios para fines lícitos, sujeto a estos Términos y Condiciones y a la normatividad aplicable.
- 3.2 La publicación, distribución, impresión, reproducción electrónica o por otro medio, asignación, sublicencia, venta, parcial o total, de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Portal, para cualquier uso distinto al personal propio del Consumidor, le está expresamente prohibido, a menos que cuente con la autorización previa y por escrito de MEXPAGO.

**3.3** El Consumidor sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el Portal exclusivamente para su uso personal, por lo que queda terminantemente prohibido la transmisión a terceros de dicha información.

#### **4. REGLAS PARA ACCESO Y USO DEL PORTAL, ASÍ COMO PARA LOS SERVICIOS.**

**4.1** Al registrarse en el Portal, el Consumidor deberá registrar una clave de usuario y una clave de seguridad personal o "contraseña" (las "Claves") para abrir una cuenta (la "Cuenta").

Con posterioridad al registro, para poder acceder y realizar operaciones a través del Portal, así como para actualizar datos de su perfil, darse de baja del Portal, el Consumidor requerirá del uso de tales claves.

La Cuenta que el Consumidor tenga dada de alta en MEXPAGO es personal, única e intransferible, y el Consumidor sólo podrá contar con una Cuenta. En caso que MEXPAGO detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender temporalmente o inhabilitarlas de manera permanente.

**4.2** El Consumidor reconoce que las Claves son confidenciales, por lo que su uso y resguardo deberá realizarse con la mayor precaución, por lo que el Consumidor será responsable de tal confidencialidad y de no compartir las Claves con terceros.

Por tanto, el Consumidor acepta que es el único responsable de cualesquiera daños y/o pérdidas resultantes por el uso no autorizado de las Claves.

El Consumidor será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, y deberá notificar a MEXPAGO en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta bajo cualquier título. De la misma manera, MEXPAGO se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

**4.3** El Portal deberá ser utilizado por el Consumidor para las finalidades lícitas para las cuales está disponible. El Consumidor, por tanto, se abstendrá de realizar, directa o indirectamente, las siguientes conductas:

- a)** Las que pudieran dañar y/o invadir los derechos de propiedad intelectual de MEXPAGO sobre el Portal.
- b)** Alterar el contenido del Portal, salvo por la información y/o publicidad que legítimamente incorpore en el mismo, o en cualquier forma dañar el Portal.

- c) Las que pudieran causar un daño a la imagen, prestigio, crédito mercantil o reconocimiento de MEXPAGO.
  - d) Ingresar información falsa respecto a su identidad y tarjetas bancarias que desee agregar al Portal.
- 4.4** El Consumidor reconoce y acepta que la información publicada o contenida en el Portal será claramente identificada de forma tal que se reconozca que la misma proviene y ha sido generada por MEXPAGO, por sus proveedores, así como cualquier Comerciante que permita el pago de sus bienes y/o servicios a través de MEXPAGO. La información publicada o contenida en el Portal sólo tiene fines meramente informativos; por lo tanto nada de lo contenido en ella constituye, ni deberá entenderse como constitutivo de, una declaración unilateral de voluntad ni ofrecimiento vinculante por parte de MEXPAGO. Así mismo, el Consumidor deberá reportar a MexPago cualquier situación que no sea correcta o inapropiada a través de los canales que para este fin han sido indicados por MEXPAGO.
- 4.5** El Consumidor reconoce y acepta que MEXPAGO no se hace responsable de la información del Comerciante contenida en el Portal, por lo que el uso y seguimiento de la misma es bajo riesgo y responsabilidad del Comerciante. La información, conceptos y opiniones publicadas en el Portal no reflejan la posición de MEXPAGO, ni de sus accionistas, funcionarios, apoderados o empleados. Por esta razón, MEXPAGO no se hace responsable por ninguna de las informaciones, opiniones y conceptos que se emitan por personas ajenas a MEXPAGO en el Portal.
- 4.6** El Consumidor solo podrá pagar en el Portal los bienes y/o servicios del Comerciante que sean susceptibles de pago mediante los Servicios. El Consumidor reconoce que MEXPAGO no controla o censura previamente el contenido de cualquier Comerciante en el Portal, por lo que MEXPAGO no asume ninguna responsabilidad por dicho contenido. De la misma forma, MEXPAGO no garantiza la exactitud, veracidad, amplitud y/o utilidad de cualquier contenido provisto por cualquier Comerciante a través del Portal, por lo que bajo ninguna circunstancia MEXPAGO será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado en virtud de ello. No obstante lo anterior, MEXPAGO se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido del Portal que, a su exclusivo juicio, no cumpla con sus estándares o que pudiera resultar contrario a los ordenamientos jurídicos vigentes.
- 4.7** MEXPAGO 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 u obsceno; ii) fraudulento, artificioso o engañoso; iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; iv) ofensivo o; v) que de cualquier forma contravenga lo establecido en la normatividad aplicable. MEXPAGO a su vez, en tales casos, podrá dar de baja del Portal la Cuenta desde donde se origine la información antes descrita, sin que por ello deba MEXPAGO indemnizar al Consumidor.
- 4.8** La utilización de todas o algunas de las funciones que MEXPAGO agregue a o suprima del Portal podrán o no requerir la adquisición, descarga, instalación o uso por parte del

Consumidor de software (programas de cómputo), hardware periférico o servicios proporcionados por terceros, para tales efectos, los que serán responsabilidad del Consumidor.

**4.9** Salvo que las pautas publicitarias correspondientes indiquen lo contrario, MEXPAGO no promociona, respalda, sugiere, patrocina o favorece la adquisición, descarga, instalación ni el uso de software, hardware, bien ni servicio alguno, ni tampoco a ningún Comerciante de cualquier giro, clase o categoría.

**4.10** MEXPAGO podrá a su sola discreción, establecer los límites que considere necesarios respecto del importe de los pagos que el Consumidor pueda realizar, de tiempo en tiempo, a través de los Servicios.

**4.11** A efecto de poder realizar el pago de los bienes y/o servicios que adquiera de cualquier Comerciante a través del Portal, el Consumidor, a su entera discreción, deberá de ingresar al momento de abrir y registrar su Cuenta en el Portal, cualquiera de las siguientes formas o medios de pago (en adelante el "Medio de Pago"):

- Tarjeta virtual o Tarjeta Débito MexPago Card emitida por MEXPAGO.
- Tarjeta de débito.
- Tarjeta de crédito.

Tratándose de tarjeta de débito o de una tarjeta de crédito, el Consumidor también deberá de registrar los siguientes datos por cada Medio de Pago que registre el Portal: tipo de tarjeta, número de tarjeta, nombre del tarjetahabiente (según aparece en el Medio de Pago), fecha de vencimiento, entidad financiera emisora, código de seguridad (cuando sea tarjeta de crédito), y compañía procesadora de pagos (Visa, MasterCard o cualquier otra según aplique).

Al agregar cualquier: Tarjeta pre-pagada de MEXPAGO, Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito, como forma de pago de los bienes y/o servicios a través del Portal, el Consumidor reconoce y acepta que otorga a MEXPAGO una autorización continua para realizar cargos de manera automática a dichos Medios de Pago.

**4.12** Inmediatamente después de que el Consumidor haya terminado de crear su Cuenta y de registrar su Medio de Pago en el Portal, MEXPAGO realizará un cargo a cada Medio de Pago (excepto en la Tarjeta MEXPAGO) que el Consumidor haya registrado en el Portal por la cantidad de \$ 10.00 pesos 00/100 M.N. (DIEZ PESOS 00/100 M.N.) (en adelante el "Cargo Mínimo") a efecto de verificar la veracidad de los datos registrados del Medio de Pago, así como, poder determinar que el Medio de Pago cuenta con fondos suficientes para pagar los bienes y/o servicios que el Consumidor adquiera de los distintos Comerciantes a través del Portal.

**4.13** Cada operación realizada a través del Portal quedará confirmada mediante el folio que asigne el sistema del mismo Portal. El perfeccionamiento del consentimiento de cada operación se regirá por las reglas de los convenios entre presentes, siendo aplicables las

disposiciones relativas del Código Civil Federal y del Código de Comercio.

**4.14** MEXPAGO podrá rechazar cualquier operación que no cumpla con los procedimientos de seguridad establecidos o cuando MEXPAGO tenga dudas razonables sobre su contenido, origen u observancia de dichos procedimientos, así como cuando su ejecución sea imposible por causas no imputables a MEXPAGO.

**4.15** El Consumidor pagará a MEXPAGO la comisión por venta acordada con esta por cada operación que se concrete, de acuerdo al Anexo de "Comisiones" de estos Términos y Condiciones, mismo que forma parte integrante de los mismos, y autoriza a MEXPAGO para cobrar dicha comisión del pago realizado por el Consumidor correspondiente e ingresado con cualquier Banco adquirente con el que MEXPAGO contrate servicios. El costo de cada comisión se adicionara al precio final de cada bien y/o servicio ofertado en el Portal al momento del cobro.

Es posible que el banco o la compañía emisora de cualquier Medio de Pago cobre comisiones al Consumidor por enviar o recibir fondos por medio de MEXPAGO. Por ejemplo, se podrían cobrar al Consumidor comisiones por procesamiento de conversión de divisas, comisiones de operaciones internacionales u otras comisiones, incluso cuando la operación es nacional y no requiere de una conversión de divisas. Todas esas comisiones son independientes de MEXPAGO, por lo que MEXPAGO no se hace responsable por cualquier aspecto relacionado con las mismas.

**4.16** MEXPAGO se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las tarifas vigentes, en cualquier momento, lo cual será notificado al Consumidor, en la forma establecida en la Sección 10 de estos Términos y Condiciones. MEXPAGO se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago de cualquier monto debido.

**4.17** No podrá publicitarse cualquier otro medio de pago distinto a MEXPAGO en el Portal.

**4.18** El Portal y el uso de los Servicios estarán disponibles las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año exceptuando los horarios para mantenimiento de los sistemas de MEXPAGO. No obstante lo anterior, MEXPAGO no garantiza el acceso a los mismos y no asume responsabilidad alguna por fallas, demoras o interrupciones en éstos.

**4.19** Cualquier soporte técnico que requiera el Consumidor será prestado mediante asistencia telefónica por parte del centro de atención de MEXPAGO y en los horarios de atención de éste, cuyos datos aparecen en el Portal.

**4.20** Cuando MEXPAGO lo considere conveniente por razones de seguridad del Consumidor o de MEXPAGO, o por cuestiones de prevención de fraudes o para prevenir operaciones con recursos de procedencia ilícita o para evitar acciones en contra de MEXPAGO o del Consumidor, o por cualquier otra causa que ponga en riesgo a MEXPAGO o al Consumidor, podrá suspender los Servicios, para lo cual bastará simplemente que MEXPAGO dé aviso al

Consumidor de la suspensión correspondiente a través de correo electrónico o notificación directa a través de una pantalla dentro del Portal.

En caso de que MEXPAGO determine que derivado de la suspensión de servicios resulta necesario dar por terminado el Contrato, procederá a realizar las notificaciones y procesos correspondientes para ello, de acuerdo con lo establecido el párrafo anterior.

Por su parte, el Consumidor podrá dar por terminado el Contrato a partir de la fecha en que solicite su baja en el Portal.

MEXPAGO podrá, mediante aviso por correo electrónico enviado al Consumidor, dar por terminado de inmediato el Contrato sin responsabilidad alguna cuando se dé cualquiera de los siguientes supuestos:

- Si cualquier información o dato proporcionado por el Consumidor resultare falso;
- Si el Consumidor dejare de cumplir u observar cualquiera de estos Términos y Condiciones.
- Si ocurre cualquier evento o condición que dé bases razonables a la sola discreción de MEXPAGO de que el Consumidor no podrá cumplir con sus obligaciones conforme a este Contrato;

Al terminarse del Contrato se cancelarán las Claves en forma simultánea, por lo que no podrá el Consumidor hacer uso del Portal a partir de entonces, y se extinguirá de inmediato cualquier obligación de MEXPAGO frente al Consumidor y viceversa.

## **5. CARGOS NO RECONOCIDOS POR LOS CONSUMIDORES.**

**5.1.** En caso de que el Consumidor, por cualquier motivo, no reconozca algún cargo a cualquier Medio de Pago para pagar el bien y/o servicio del Comerciante, deberá contactar a MEXPAGO a los datos de contacto señalados en este documento y solicitar una aclaración en un plazo no mayor a 90 días posteriores al cargo. MEXPAGO hará una investigación detallada del caso en conjunto con el Comerciante y notificará oportunamente al Consumidor del resultado de esta investigación.

**5.2.** MEXPAGO se reserva el derecho de reportar a las autoridades competentes sobre transacciones sospechosas así como proveer la información necesaria a estas autoridades y esta información fuese requerida oficialmente por alguna autoridad.

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

**6.1.** MEXPAGO y el Portal, sus logotipos y todo el material de MEXPAGO que aparece en dicho sitio, son marcas, nombres de dominio, nombres comerciales y demás derechos de propiedad industrial de MEXPAGO.



- 6.2. Los derechos de autor sobre las bases de datos, el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, fotografías, imágenes, programas, aplicaciones, y en general cualquier información contenida o publicada en el Portal se encuentran debidamente protegidos a favor de MEXPAGO, y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial. Se prohíbe expresamente al Consumidor modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de la información contenida en el sitio señalado.
- 6.3. MEXPAGO podrá actuar contra las violaciones que, en materia de propiedad industrial y/o en materia de derechos de autor, se pudieran generar u originar según lo estipulado en la legislación de la materia, incluyendo la eliminación o el bloqueo del acceso a material que se encuentra sujeto a actividades que infrinjan el derecho de propiedad intelectual de terceros.
- 6.4. En caso de que el Consumidor o algún tercero consideren que cualquiera de los contenidos que se encuentren o sean introducidos en el Portal y/o cualquiera de sus servicios, violen sus derechos de propiedad intelectual u otros deberá notificarlo a través del centro de atención de MEXPAGO y en los horarios de atención de éste, cuyos datos aparecen en el Portal, indicando claramente el contenido que constituye una violación de dichos derechos y cualquier información que conduzca al esclarecimiento de los hechos.
- 6.5. El Consumidor reconoce y acepta que MEXPAGO es independiente de terceros patrocinadores y anunciantes cuya información, imágenes, anuncios y demás material publicitario puede ser publicado en el Portal. El Consumidor reconoce y acepta que tal material publicitario no forma parte del contenido y objeto principal del Portal y que dicho material será exclusiva responsabilidad de dichos terceros.
- 6.6. Se prohíbe incluir hipervínculos, enlaces o elementos similares o análogos que conduzcan al Portal en sitios web, blogs, correos electrónicos, páginas de terceros o cualquier otro medio, así como reproducir o alterar en cualquier forma o medida el contenido de los materiales que se encuentren en el Portal, al igual que bloquear, impedir o restringir por cualquier medio el acceso a la misma, en cuyo caso se responderá a MEXPAGO en los términos que establezcan las disposiciones aplicables.
- 6.7. A fin de facilitar el uso del Portal por parte del Consumidor o el acceso a la información que requiera en lo individual, los servidores respectivos podrán enviar a o recibir de su equipo de cómputo archivos temporales de datos que se almacenarán en el disco duro del mencionado equipo cuando se acceda a, desplace en u obtenga información del Portal, denominados comúnmente como "Cookies", mismos que el Consumidor acepta recibir para poder realizar dichas actividades en el Portal. Las mencionadas Cookies podrán contener información relativa al Consumidor o a terceros tal que permitan, en su caso, la identificación del Consumidor o rastrear las páginas que ha visitado o visite con posterioridad al Portal. Sin embargo, las Cookies no podrán leer, reproducir o transmitir los datos o información de materiales almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del Consumidor ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

**6.8.** Para efectos del Capítulo VIII Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor así como del Capítulo IV del Título IV de la Ley Federal del Derecho de Autor y demás disposiciones aplicables, el Consumidor autoriza a MEXPAGO para autorizar a terceros, particularmente a otras empresas con las cuales tenga celebrado contratos de prestación de servicios profesionales, el acceso a la información que se hubiera recopilado a través del Portal. Los datos personales o información que pudieran llegar a ser obtenidos y que de acuerdo con las disposiciones aplicables deban ser considerados como confidenciales se mantendrán con tal carácter, y su tratamiento estará sujeto al aviso de Privacidad de MEXPAGO. En ambos casos, MEXPAGO hará su mejor esfuerzo por adoptar medidas de seguridad razonables para el mantenimiento y conservación de la información y los datos mencionados, sin perjuicio de lo cual no será responsable por el hurto, sustracción o reproducción no autorizada de los mencionados datos y/o información que pudieran realizar terceros que accedieran a la misma de forma no autorizada.

## **7. INFORMACIÓN Y MATERIAL PUBLICITARIO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS.**

**7.1** El Consumidor reconoce y acepta que el Comerciante podrá incluir imágenes y fotografías de los bienes y/o servicios que ofrezca a través del Portal siempre que las mismas se correspondan con tales bienes y/o servicios, salvo que se trate de bienes y/o servicios que por su naturaleza no lo permitan. MEXPAGO podrá impedir la publicación de la fotografía, e incluso del producto o servicio, si interpretara, a su exclusivo criterio, que la imagen no cumple con los Términos y Condiciones par Comerciantes de MEXPAGO y/o si viola algún derecho de tercero.

**7.2** El Consumidor asimismo reconoce y acepta que el Comerciante sólo podrá publicar información relativa a bienes y/o servicios cuya venta no se encuentre prohibida por las leyes vigentes. En cualquier momento, MEXPAGO se reserva el derecho de eliminar o cambiar de manera parcial o total, cualquier ofrecimiento por parte de un Comerciante sin necesidad de alguna justificación, quedando MEXPAGO exento de cualquier tipo de responsabilidad, daño o perjuicio que se le pudiera imputar.

## **8. GARANTÍAS.**

**8.1.** El Consumidor está de acuerdo que la utilización del Portal se realiza bajo su propio riesgo y que los bienes y/o servicios por los Comerciantes ofrecidos se harán sobre la base del estado en que se encuentran y según estén disponibles.

**8.2.** MEXPAGO queda liberado de cualquier responsabilidad y condiciones, tanto expresas como implícitas, en relación con los bienes y/o servicios que ofrezcan los Comerciantes al Consumidor e información contenida o disponible en o a través del Portal, incluyendo, no limitativamente:

- a.** La disponibilidad de los bienes y/o servicios ofertados por el Comerciante.
- b.** La entrega física, real o virtual de los bienes, así como la transmisión de la propiedad y/o la prestación de los servicios ofertados por el Comerciante.

## 9. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

9.1. En caso de que un Comerciante incumpla con las obligaciones a su cargo asumidas frente al Consumidor derivadas de cualquier operación a través del Portal consistentes en entregar el bien y/o servicio específico comprado a través del Portal y en el tiempo acordado, el Consumidor podrá hacer una solicitud de aclaración y protección a MEXPAGO por la cantidad pagada al Comerciante (la "Solicitud"), a través del Sistema de Protección al Consumidor de MEXPAGO.

9.2. El Sistema de Protección al Consumidor de MEXPAGO sirve para atender cualquier Solicitud sobre bienes y/o servicios contratados y no recibidos/prestados, o la recepción de bienes y/o servicios distintos a los ofrecidos por cualquier Comerciante a través del Portal.

Algunos ejemplos de la recepción de bienes y/o servicios distintos a los ofrecidos son:

- Recibir un bien completamente diferente. Por ejemplo, el Consumidor compró un libro y recibió un DVD o una caja vacía.
- El estado del bien estaba falseado. Por ejemplo, cuando compró el bien, la descripción del bien decía "nuevo" y el bien recibido es usado.
- El bien se anunciaba como original o auténtico, pero no lo es.
- Al bien le faltan partes, piezas o características, cosa que no aparecía en la descripción cuando el Consumidor compró el bien.
- El Consumidor compró tres bienes a un Comerciante, pero solo recibió dos.
- El bien se dañó durante el envío.
- El servicio ofrecido tenía determinadas características o particularidades descritas y se recibieron otras.

No obstante lo anterior, el Consumidor deberá considerar que un bien o servicio no es distinto al descrito si es notablemente parecido a la descripción que aparece en el anuncio del Comerciante. Estos son algunos ejemplos:

- El defecto del bien lo había descrito correctamente el Comerciante.
- El bien estaba descrito correctamente pero cuando lo recibió ya no lo quería el Consumidor.
- El bien y/o servicio estaba descrito correctamente pero no ha cumplido sus expectativas.
- El bien tiene pequeños rasguños, y se anunciaba como "usado".

## 10. LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD DE MEXPAGO.

10.1. Hasta el máximo permitido por la legislación mexicana, MEXPAGO no será responsable, en ningún caso, por daños y perjuicios que en cualquier forma se deriven o se relacionen con:

- a) El uso o ejecución del Portal, con el retraso o la falta de disponibilidad de uso del mismo.

- b) La proveeduría o falta de la misma de servicios de cualquier información o gráficos contenidos o publicados en o a través del sitio señalado;
- c) La actualización o falta de actualización de la información.
- d) La alteración o modificación, total o parcial, de la información después de haber sido incluida en dicho sitio.
- e) Cualquier otro aspecto o característica de la información contenida o publicada en la página web o a través de las ligas que eventualmente se incluyan en dicho sitio
- f) La proveeduría o falta de proveeduría que los demás servicios, todos los supuestos anteriores serán vigentes, aún en los casos en que se le hubiere notificado o avisado a MEXPAGO acerca de la posibilidad de que se ocasionaran dichos daños.

## **11. MODIFICACIONES AL PORTAL.**

- 11.1.** MEXPAGO podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad de avisar al Consumidor, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios, áreas, bases de datos y demás elementos que conforman al Portal, sin que ello de lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización, ni que esto implique reconocimiento de responsabilidad alguna a favor del Consumidor.

## **12. MODIFICACIONES A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

- 12.1.** MEXPAGO se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Todos los Términos y Condiciones modificados entrarán en vigor a los 5 (cinco) días naturales de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Consumidor deberá comunicar a MEXPAGO por e-mail si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Consumidor dentro del Portal siempre que no tenga deudas pendientes. Vencido este plazo, se considerará que el Consumidor acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

- 12.2.** Todas las modificaciones a los Términos y Condiciones serán informados por MEXPAGO a los Consumidores mediante:

- a) La publicación en el Portal, y/o
- b) La notificación personal por correo electrónico.

- 12.3.** No obstante lo anterior, cada vez que el Consumidor acceda y use el Portal se considerará como una aceptación expresa, en términos del Código Civil Federal y del Código de Comercio, a la versión más actualizada de modificaciones de estos Términos y Condiciones.

## **13. OTRAS CONDICIONES.**

**13.1.** Estos términos y condiciones aplican para cualquier otro servicio presente y futuro que MEXPAGO ofrezca además de los aquí descritos independientemente de que estos servicios tengan un contrato específico para su funcionamiento u operación.

#### **14. CESIÓN DE DERECHOS.**

**14.1.** MEXPAGO podrá, en cualquier momento y cuando así lo estime conveniente, ceder total o parcialmente sus derechos y obligaciones derivados del presente convenio. En virtud de dicha cesión, MEXPAGO quedará liberada de cualquier obligación a favor del Consumidor, establecida en el presente convenio.

#### **15. INDEMNIZACIÓN.**

**15.1.** El Consumidor está de acuerdo en indemnizar a MEXPAGO, sus afiliados, proveedores, vendedores y asesores por cualquier acción, demanda o reclamación (incluso de honorarios de abogados y de costas judiciales) derivadas de cualquier incumplimiento por parte del Consumidor al presente convenio; incluyendo, sin limitación de alguna de las derivadas de:

- a) Cualquier aspecto relativo al uso del Portal
- b) La información contenida o disponible en o a través del Portal.
- c) La violación a las leyes aplicables o tratados internacionales relativos a los derechos de autor o de propiedad industrial, contenidos o disponibles en, o a través del Portal.

#### **16. TERMINACIÓN.**

**16.1.** MEXPAGO se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, y sin necesidad de aviso o notificación al Consumidor, para:

- a) Terminar definitivamente el presente convenio.
- b) Descontinuar o dejar de publicar definitivamente el Portal sin responsabilidad alguna para MEXPAGO.

#### **17. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.**

**17.1.** Para efectos de cualquier notificación que MEXPAGO pudiera tener que realizar al Consumidor, éste último señala como su dirección de correo electrónico y domicilio aquellos que hubiera registrado para efectos del uso del Portal, o bien aquellos que pudiera ser identificable mediante la información obtenida a través del mismo o de cualquier otra manera lícita.

- 17.2.** Es responsabilidad del Consumidor el mantener actualizado su correo electrónico principal, de manera que MEXPAGO pueda comunicarse de manera electrónica. El Consumidor reconoce y acepta que si MEXPAGO le envía una comunicación electrónica, pero no la recibe porque su correo electrónico registrado es incorrecto, está desactualizado, fue bloqueado por su proveedor de servicio, o no puede recibir comunicaciones electrónicas por cualquier otro motivo, entonces se considerará que MEXPAGO sí le proporcionó la comunicación. El Consumidor deberá considerar que si utiliza un filtro de correo no deseado que bloquea o desvía los correos electrónicos de los remitentes que no aparecen en su libreta de direcciones de correo electrónico, deberá agregar a MEXPAGO a su libreta de direcciones para que pueda recibir las comunicaciones que se le envíen por parte de MEXPAGO.
- 17.3.** El Consumidor podrá actualizar su correo electrónico o cualquier otro dato en cualquier momento a través del Portal. Si el correo electrónico del Consumidor no fuera válido o está de cualquier forma bloqueado o es inaccesible por MEXPAGO y eso hace que se devuelvan o no lleguen las comunicaciones electrónicas que MEXPAGO envía al Consumidor, MEXPAGO considerará que la cuenta del Consumidor está inactiva y no podrá realizarse ningún movimiento con ella hasta que MEXPAGO reciba del Consumidor un correo electrónico principal válido y operativo.
- 17.4.** MEXPAGO señala como su dirección de correo electrónico y domicilio para los mismos efectos señalados en el primer párrafo de esta Sección los siguientes: [atencion@mexpago.com](mailto:atencion@mexpago.com), Olivos 74, Col. Jardines de San Mateo, Naucalpan de Juarez, Edo. de México., C.P. 53240.

MEXPAGO pone a disposición del Consumidor su Centro de Atención al Cliente, para lo cual es necesario comunicarse 01 800 9MEXPAG (01 800 963 9724).

## **18. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.**

- 18.1.** Todas las cuestiones no previstas en estos Términos y Condiciones serán resueltas conforme a lo previsto en las leyes federales de México que fueren aplicables. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de estos Términos y Condiciones y el Contrato al que aplican los mismos, se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

## ANEXO A "COMISIONES"

Este Anexo de "COMISIONES" es parte integrante de los Términos y Condiciones para Consumidores de los Servicios prestados por MEXPAGO. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones al momento de registrarse en el Portal, el Consumidor acepta las comisiones y políticas aquí contenidas.

MEXPAGO cobra las siguientes comisiones a los Comerciantes:

1. Cargo por alta de Tarjeta de Crédito o Débito al Portal de MEXPAGO
2. Comisión por pago de servicios
3. Comisión de pagos en serie
4. Comisión por procesamiento de mensualidades

### 1. Cargo por alta de Tarjeta de Crédito o Débito al Portal de MEXPAGO.

El cargo por alta de tarjeta se refiere a un cargo inicial de \$10.0 (diez pesos m.n.) a la tarjeta de crédito o débito que el Consumidor suba al Portal de MEXPAGO. Este cargo es realizado para efectos de verificación con las autoridades bancarias sobre la autenticidad y propiedad de la tarjeta. MEXPAGO podrá a su discreción, modificar el monto del cargo o suspenderlo para tarjetas futuras toda vez que la autenticidad del propietario de la tarjeta ha sido comprobado o modificar las condiciones aplicables a este cargo sin necesidad de notificar por ningún medio al Consumidor.

ABONO A CUENTA Y ALTA DE TARJETA (VISA Y MASTERCARD) - 1.9% + IVA

ABONO A CUENTA Y ALTA DE TARJETA (AMERICAN EXPRESS) - 2.7% + IVA

### 2. Comisión de pago de servicios.

El pago de servicios se refiere a servicios proporcionados por terceros tales como luz, telefonía, televisión, agua, entre otros que se determinen de tiempo en tiempo. A continuación se mencionan las comisiones que aplican al pagar estos servicios a través del Portal.

PAGO DE SERVICIOS (TODAS LOS MEDIOS DE PAGO) - (\$10.0) + IVA

### 3. Comisión de Anual de la Tarjeta física MEXPAGO.

Esta comisión es aplicable a aquellos usuarios que posean una tarjeta física para su utilización en los diferentes medios de pagos de los disponibles siempre y cuando el usuario haya aceptado los términos y condiciones aplicables a ese medio de pago. La tarjeta

MexPago es emitida para dar a los usuarios de MexPago la facilidad de uso de sus propios recursos disponibles en el Portal a través de los diferentes participantes en las redes de pagos publicada en la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para tal efecto. Esta comisión no aplica si el usuario únicamente cuenta con su cuenta virtual.

Actividad	Tarjeta MEXPAGO
Comisión Anual MexPago Carnet (tarjeta física)	\$100.00 Pesos m.n.

#### 4. Comisión por procesamiento de mensualidades.

Si el Consumidor decide pagar en mensualidades sin intereses, la comisión que pagará el Consumidor será en función del número de mensualidades que haya seleccionado. La comisión es la que se aplica a pagos comerciales nacionales como se establece en el numeral 1 de este Anexo, además del porcentaje que se establece a continuación. MEXPAGO se reserva el derecho de cancelar el servicio de mensualidades sin intereses por medio de los Servicios en cualquier momento y sin notificación previa.

Número de mensualidades	Comisiones por procesamiento de mensualidades sin intereses
3 mensualidades	5.00%
6 mensualidades	8.50%
9 mensualidades	12.00%
12 mensualidades	15.00%



## ANEXO B “CONDICIONES GENERALES”

### “CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS TELÉFONOS MÓVILES”

Los requisitos técnicos del teléfono móvil con el que debe contar el Usuario para utilizar el Sistema se encuentran establecidos en el Sitio. Se encuentra terminantemente prohibido utilizar el Sistema a través de teléfonos móviles cuyas características tecnológicas hayan sido modificadas o manipuladas, y en caso de hacerlo, MEXPAGO podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna y sin necesidad de resolución judicial.

Adicionalmente, la capacidad y velocidad de acceso al uso del Servicio a través de un teléfono móvil por el Usuario dependerá de los servicios de telefonía provistos por terceros en favor del Usuario, el cual podrá discrecionalmente realizar cargos al Usuario por acceder al o utilizar el Servicio, sin responsabilidad alguna para MEXPAGO, por lo que el Usuario será el único responsable del pago de los cargos que en su caso se generen por tales conceptos.

### “LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SISTEMA”

MEXPAGO proporcionará el Servicio y mantendrá en funcionamiento la Aplicación y el Sitio las 24 (veinticuatro) horas del día, durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año calendario. No obstante, MEXPAGO no otorga garantías expresas en cuanto a la prestación continua del Servicio, el funcionamiento de la Aplicación y del Sitio o la ausencia de fallas en los mismos, ni asume responsabilidad alguna por posibles fallas. A fin de mantener la prestación del Servicio y el funcionamiento de la Aplicación y del Sitio de manera ininterrumpida y evitar cualquier falla, MEXPAGO podrá en cualquier momento emprender servicios de mantenimiento, reparación o limpieza de los mismos, para lo cual notificará a los usuarios a través de un comunicado publicado en el Sitio y, discrecionalmente, mediante el envío de dicho comunicado a través de un correo electrónico. Por lo tanto, el Usuario reconoce que el Servicio, la Aplicación o el Sitio pudieran no utilizarse en cualquier momento debido a dichas actividades de mantenimiento, reparación o limpieza y por ello exime a ésta de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios derivados de tales fallas. El uso del Sistema, de las Herramientas o de la Aplicación será en todos los casos y en todo momento, bajo exclusiva responsabilidad y riesgo del Usuario. MEXPAGO no garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación del Sitio, del Sistema o de la Aplicación, ni la inviolabilidad de los datos almacenados o transmitidos por redes públicas de telecomunicaciones u otros medios, ni la ausencia de fallas de funcionamiento, virus u otras aplicaciones en el Sitio que puedan causar daño al Usuario. El Usuario toma a su cargo y exime a MEXPAGO de toda responsabilidad derivada de hechos de caso fortuito o fuerza mayor. MEXPAGO hará todos los esfuerzos razonables para asegurar que los tiempos estimados de acreditación, procesamiento y realización de operaciones con terceras empresas, como los bancos y empresas de correo certificado, sean efectuados de acuerdo a los tiempos estipulados en los presentes Términos y Condiciones. No obstante, el Usuario (i) reconoce que el cumplimiento de dichos tiempos estimados de acreditación, procesamiento y realización de operaciones se encuentra fuera del control de MEXPAGO, (ii) acepta que por dicha razón pudieran generarse retrasos en el tiempo necesario para efectuar operaciones; y (iii) exime a MEXPAGO de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios derivados de dichas fallas o retrasos.

MEXPAGO no será responsable por cualquier acceso a una página web que no comience con la

dirección <https://www.mexpago.com> o a la que el Usuario no sea dirigido desde dicha dirección y que sea propiedad de MEXPAGO, y en las cuales se extraiga y utilice posteriormente en el Sistema cualquier tipo de información vinculada con el Usuario o con la Cuenta Digital de cualquier Usuario, por lo que MEXPAGO no asume responsabilidad por el contenido de dichas páginas web, por la información personal que dichas páginas web recaben del Usuario o de la Cuenta Digital o el tratamiento que le den a la misma. El Usuario entiende y reconoce que él será responsable en todo momento de garantizar la seguridad de su sitio personal de Internet, así como de los teléfonos móviles desde donde se utilice uno o varios Lectores. Adicionalmente, MEXPAGO no será responsable de ningún modo ante el Usuario o el cliente de éste en caso de que el código fuente de las Herramientas sea modificado por el Usuario o por un tercero ni tampoco se hará responsable por los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que tales modificaciones pudieran ocasionarle al Usuario, al cliente del Usuario o a cualquier tercero. Adicionalmente, y de conformidad con las disposiciones legales aplicables, MEXPAGO no será responsable, bajo ningún supuesto, por (i) cualquier daño indirecto causado al Usuario o a cualquier tercero derivado de la prestación o falta de prestación del Servicio o del funcionamiento o malfuncionamiento de la Aplicación o del Sitio, (ii) cualquier daño que el Usuario sufra por consecuencia del cumplimiento de MEXPAGO de la legislación o normatividad que resulte aplicable o de cualquier mandato o requerimiento judicial, incluyendo cualquier daño derivado de la congelación de la totalidad o parte de los fondos contenidos en la Cuenta Digital del Usuario, según le sea requerido a MEXPAGO; o (iii) por actos de terceros que afecten al Usuario o a otros terceros.

El Usuario indemnizará a MEXPAGO, sus filiales, subsidiarias o controladoras, por cualquier reclamo, queja o demanda de cualquier naturaleza presentada por cualquier tercero contra MEXPAGO, o por cualquier gasto, erogación o penalización pagada por ésta, por el uso indebido por el Usuario del Sistema, del Sitio o de la Aplicación, así como por la violación por parte de éste de cualquier ley, norma o disposición aplicable o de los presentes Términos y Condiciones o por defectos, fallas o deficiencias de los bienes y/o servicios ofrecidos por el Usuario. Por otro lado, cualquier indemnización que, en su caso y de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, MEXPAGO deba efectuar al Usuario, se encontrará limitada al monto máximo que el Usuario haya tenido acreditado en la Cuenta Digital el día anterior al de la ocurrencia del daño, excepto por lo dispuesto en el párrafo inmediato siguiente.

No obstante lo anterior, y hasta por el límite previsto en el párrafo anterior, MEXPAGO será responsable por (i) daño personal causado directamente por ésta; (ii) daños sufridos por el Usuario derivados del dolo o negligencia de MEXPAGO; (iii) el pago de cualquier Comisión o intereses resultantes de falla, error o negligencia por parte de MEXPAGO que derive en una transacción de pago no ejecutada correctamente o en absoluto, sin responsabilidad alguna para el Usuario; y (iv) cualquier otra responsabilidad que la legislación aplicable atribuya a MEXPAGO.

## **“UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN”**

El Usuario se compromete a utilizar el Servicio y el Sistema a través de la Aplicación MEXPAGO PAY, que estará disponible para los sistemas operativos señalados en el Sitio. Para tales efectos, MEXPAGO le otorga al Usuario una licencia temporal, no exclusiva, gratuita y no transmisible de uso de la Aplicación, de las mejoras de la Aplicación, del Sistema o del Servicio, de haberlas, así como de cualquier otro servicio que MEXPAGO ofrezca con posterioridad a sus Usuarios y que sea necesario o conveniente para la utilización de la Aplicación. Derivado de lo anterior, el Usuario no podrá (i) utilizar la Aplicación, el Sitio, el Sistema o el Servicio para fines distintos a los descritos en estos Términos y Condiciones; (ii) permitir a cualquier tercero el uso de la Aplicación, excepto en el caso de usuarios

registrados dentro de la plataforma de MEXPAGO; (iii) modificar los teléfonos móviles con los cuales utilice la Aplicación; y (iv) realizar trabajos de ingeniería de reversa sobre la Aplicación, el Sitio, el Sistema o el Servicio.

## **“CANCELACIÓN DE OPERACIONES Y RECLAMOS”**

Cancelación o Reclamo de pagos realizados solo podrán ser solicitados a nuestro centro de atención a clientes en el teléfono mostrado en nuestra página en un periodo no mayor a 30 días a partir de la fecha del pago. En caso de transcurrir dicho plazo, ninguna transacción u orden de pago podrá ser cancelada y se seguirá lo establecido en estos Términos y Condiciones. En caso de que la cancelación de una operación haya sido solicitada dentro del plazo establecido para ello, el Usuario solicitará la devolución de los fondos a la misma Tarjeta con la que se realizó la operación respectiva, lo cual surtirá efectos dentro del plazo establecido para ello en la legislación y normatividad aplicable, sin responsabilidad alguna para MEXPAGO. Los Usuarios podrán coadyuvar con MEXPAGO en la resolución de cualquier controversia, proporcionando información o cualquier otra forma de participación que ayude a la pronta resolución de dicha controversia, previa solicitud de MEXPAGO.