

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN PLUXEE

PLUXEE MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO, pone a su disposición los presentes Términos y Condiciones, mismos que rigen el uso de la APLICACIÓN MÓVIL "PLUXEE" disponible en las tiendas oficiales de aplicaciones de iOS (Aplicación Móvil Store) y Android (Google Play Store). Estos términos y condiciones se ponen a disposición para ser aplicables en los Estados Unidos Mexicanos y bajo una licencia de uso otorgada por PLUXEE INTERNATIONAL SAS en favor de PLUXEE FINTECH, para el uso y la explotación de la APLICACIÓN MÓVIL, con el objetivo de ofrecer a los Clientes de PLUXEE FINTECH los servicios que más adelante se describen.

Estos Términos y Condiciones estarán disponibles en la APLICACIÓN MÓVIL y permanecerán vigentes mientras el CLIENTE TARJETAHABIENTE continúe haciendo uso de la APLICACIÓN MÓVIL y mientras éstos conserven la calidad de CLIENTES TARJETAHABIENTES, según dichos términos se definen más adelante.

Estos Términos y Condiciones y el AVISO DE PRIVACIDAD de PLUXEE FINTECH contienen las condiciones que rigen el uso de la APLICACIÓN MÓVIL y constituyen un acuerdo vinculante entre PLUXEE FINTECH y usted. Por lo anterior, lo alentamos a leer detenidamente los presentes Términos y Condiciones, y en caso de duda, podrá contactarnos a través de los medios proporcionados en el Término 23 "Contacto". Asimismo, le invitamos a leer el AVISO DE PRIVACIDAD de PLUXEE FINTECH, disponible en <https://www.pluxeeforfintech.mx/aviso-de-privacidad/>

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

DEFINICIONES GENERALES.

- **"APLICACIÓN MÓVIL"**: A esta aplicación "Pluxee" puesta a disposición de los CLIENTES TARJETAHABIENTES de PLUXEE FINTECH.
- **"AVISO DE PRIVACIDAD"**: Documento a disposición del CLIENTE TARJETAHABIENTE emitido por PLUXEE FINTECH, a través de nuestra PÁGINA WEB cuyo contenido tiene por objeto informarle los propósitos del tratamiento de sus DATOS PERSONALES.
- **"CONTRATO PRINCIPAL"**: Se refiere al Contrato de emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico celebrado por personas morales y/o personas físicas con actividad empresarial, cuyo objeto es la emisión de TARJETAS en beneficio de CLIENTES TARJETAHABIENTES.
- **"CONTRATO ACCESORIO DE ADHESIÓN"**: Contrato que firma el CLIENTE TARJETAHABIENTE con PLUXEE FINTECH, con el objeto de abrir una cuenta a nombre del CLIENTE TARJETAHABIENTE y realizarle abonos,

estos últimos estando sujetos a las transferencias del CLIENTE CUENTAHABIENTE.

- **"CLIENTE CUENTAHABIENTE"**: Persona Moral o Física con actividad empresarial que celebra el CONTRATO PRINCIPAL.
- **"CLIENTE TARJETAHABIENTE"**: Persona Física celebra un CONTRATO ACCESORIO DE ADHESIÓN para la emisión y depósito mercantil de fondos de pago electrónico, quien es designado por el CLIENTE CUENTAHABIENTE en términos del CONTRATO PRINCIPAL, quien tiene acceso a la APLICACIÓN MÓVIL.
- **"DATOS PERSONALES"**: Cualquier información concerniente a una persona identificada o identificable, derivado de la relación contractual entre PLUXEE FINTECH y el CLIENTE TARJETAHABIENTE o el CLIENTE CUENTAHABIENTE. Para dichos efectos, se considera que una persona física es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
- **"DATOS BIOMÉTRICOS"**: Propiedades físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de la personalidad, atribuibles a una sola persona y que son medibles.
- **"EVENTO"**: robo, extravió o uso no autorizado de la TARJETA.
- **"FPE"**: Fondos de Pago Electrónico.
- **"OTP"**: Código único utilizado como segundo factor de autenticación utilizado para algunos procesos dentro de la APLICACIÓN MÓVIL.
- **"FONDOS"**: monto depositado periódicamente al CLIENTE TARJETAHABIENTE, según las instrucciones del CLIENTE CUENTAHABIENTE, conforme al CONTRATO PRINCIPAL.
- **"FONDOS ACTUALES"**: FONDOS disponibles en su TARJETA para la adquisición de bienes y/o servicios. La cantidad reflejada, incluirá las cantidades deducidas para las TRANSACCIONES pendientes de cobro.
- **"SITIO WEB/ PAGINA WEB"**: Respectivamente el sitio de internet <https://www.pluxeeforfintech.mx/>.
- **"SOCIOS ANUNCIANTES"**: empresas que han celebrado un contrato con PLUXEE FINTECH con el fin de que ésta ponga a disposición del CLIENTE TARJETAHABIENTE anuncios sobre sus productos o servicios.
- **"PLUXEE FINTECH"**: PLUXEE MÉXICO FINTECH, S.A. DE C.V., INSTITUCIÓN DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO.
- **"TRANSACCIÓN(ES)"**: la adquisición de bienes o servicios que lleve a cabo el CLIENTE TARJETAHABIENTE mediante el uso de la TARJETA.
- **"TARJETA(S)"**:
 - **"CORPORATIVA"**: Son las tarjetas que PLUXEE FINTECH emite con el objeto de que los CLIENTES TARJETAHABIENTES, realicen operaciones de consumo o retiro, al amparo de un Contrato de Fondos de Pago Electrónico.
 - **"FLEXIBLE ONE"**: Medios de disposición de las Cuentas de FPE comercializadas por PLUXEE FINTECH, que permiten al CLIENTE TARJETAHABIENTE determinado previamente por el CLIENTE CUENTAHABIENTE, realizar operaciones de consumo derivado de una sola dispersión realizadas por el CLIENTE CUENTAHABIENTE. La relación jurídica entre CLIENTE CUENTAHABIENTE y PLUXEE

FINTECH quedará determinada en términos del Contrato de Fondos de Pago Electrónico correspondiente.

- "FLEXIBLE BONUS": Medios de disposición de las cuentas de FPE comercializadas por PLUXEE FINTECH bajo la denominación comercial FLEXIBLE BONUS, que permiten al CLIENTE TARJETAHABIENTE determinado previamente por el CLIENTE CUENTA HABIENTE, realizar operaciones de consumo derivado de una o más dispersiones realizadas por el CLIENTE CUENTA HABIENTE. La relación jurídica entre CLIENTE CUENTA HABIENTE y PLUXEE FINTECH quedará determinada en términos del Contrato de Fondos de Pago Electrónico correspondiente
- **"VALIDEZ"**: periodo de vigencia de su TARJETA.

El CLIENTE TARJETAHABIENTE acepta que, en caso de realizarse reformas al marco legal de dichas Tarjetas, las definiciones aquí señaladas se entenderán modificadas en el mismo sentido.

1. OBJETO

Se informa que la APLICACIÓN MÓVIL es esencialmente un medio para consulta de TRANSACCIONES y del CVV dinámico de las tarjetas para compras por medios electrónicos, sin la posibilidad de ejecutar compras de forma directa en ella. El CLIENTE TARJETAHABIENTE podrá acceder a los siguientes servicios a través de la APLICACIÓN MÓVIL:

1.1. PLUXEE FINTECH

Los servicios desglosados en esta sección están disponibles exclusivamente para el CLIENTE TARJETAHABIENTE de PLUXEE FINTECH, en relación con los productos señalados:

- Revisar todos sus movimientos recientes (compras, dispersiones, devoluciones) con detalles como fecha, monto y comercio.
- Consultar el estado de cuenta.
- Descargar o consultar el estado de cuenta mensual para un seguimiento más detallado de las TRANSACCIONES del CLIENTE TARJETAHABIENTE.
- Aclaración de movimientos: El CLIENTE TARJETAHABIENTE podrá solicitar una aclaración directamente desde la APLICACIÓN MÓVIL si identifica un cargo erróneo o movimiento sospechoso.
- Ver promociones y beneficios.
- Ver comercios cercanos a la ubicación en tiempo real del CLIENTE TARJETAHABIENTE, donde puede pagar con sus TARJETAS, usando geolocalización y filtros por categoría.
- Editar perfil de CLIENTE TARJETAHABIENTE: A través de esta función, únicamente el CLIENTE TARJETAHABIENTE podrá actualizar su información personal, datos de contacto y preferencias de notificación.
- Restablecer contraseña.

- Eliminar TARJETA: Permite al CLIENTE TARJETAHABIENTE eliminar una TARJETA de la APLICACIÓN MÓVIL que ya no esté en uso o que haya sido reemplazada.
- Cancelar TARJETA por robo o extravío.

Producto "Flexible Bonus" y "Corporativa"

- Recuperar NIP. Para este caso, el CLIENTE TARJETAHABIENTE ingresa a la sección de su TARJETA en la APLICACIÓN MÓVIL, posteriormente selecciona la opción "Recuperar NIP" y recibe el NIP vía SMS. Después de colocar el NIP en el espacio solicitado en la APLICACIÓN MÓVIL, se requerirá utilizar contraseña o DATOS BIOMÉTRICOS (en caso de que estén activados).
- Consultar un CVV dinámico (temporal) para realizar compras en comercios electrónicos independientes. El CVV dinámico funcionará de la siguiente manera:
 - Dentro de la vista de la TARJETA, el CLIENTE TARJETAHABIENTE selecciona "Ver CVV dinámico".
 - Se genera un código de 3 dígitos con tiempo de VALIDEZ limitado (5 minutos).
 - El CVV desaparece una vez que caduca o si el CLIENTE TARJETAHABIENTE sale de la APLICACIÓN MÓVIL.

2. DESCARGA DE LA APLICACIÓN MÓVIL

A efecto de poder hacer uso y tener acceso a la APLICACIÓN MÓVIL, el CLIENTE CUENTAHABIENTE y el CLIENTE TARJETAHABIENTE deberán haber firmado previamente el Contrato correspondiente, para que posteriormente el CLIENTE TARJETAHABIENTE pueda descargar la APLICACIÓN MÓVIL en la tienda de aplicaciones que corresponda según su dispositivo móvil. Una vez descargada, el CLIENTE TARJETAHABIENTE deberá introducir las claves, contraseñas y/o cualquier otro factor de autenticación que PLUXEE FINTECH estime pertinente, correspondiente al servicio objeto del contrato. Sobre los mecanismos de autenticación del CLIENTE TARJETAHABIENTE, el uso de DATOS BIOMÉTRICOS como medio de autenticación será obligatorio. El CLIENTE TARJETAHABIENTE podrá descargar la APLICACIÓN MÓVIL que ponemos a su disposición en las tiendas de aplicaciones para dispositivos Android y iOS siempre y cuando cuente con las versiones "Android 8.0" o "iOS 11.0" o posteriores.

3. USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL

El CLIENTE TARJETAHABIENTE deberá mantener actualizados los dispositivos electrónicos a través de los cuales acceda a la APLICACIÓN MÓVIL, así como asegurarse de que sean iguales o posteriores a Android 8.0/ iOS 11.0, para que conserven compatibilidad con la APLICACIÓN MÓVIL. El CLIENTE TARJETAHABIENTE será el único responsable por el uso APLICACIÓN MÓVIL en sus dispositivos de acceso, por lo que se compromete a seguir las recomendaciones de seguridad disponibles en el Término 14 de estos Términos y Condiciones, y a través de la aceptación de estos Términos y Condiciones,

reconoce que cualquier uso inadecuado de sus credenciales de acceso y los efectos que estos tengan sobre los servicios contratados, recaerán únicamente sobre el CLIENTE TARJETAHABIENTE.

La APLICACIÓN MÓVIL tendrá actualizaciones constantes para garantizar su correcto funcionamiento, por lo que en ocasiones será necesario que el CLIENTE TARJETAHABIENTE actualice la APLICACIÓN MÓVIL a la última versión disponible para poder utilizarla. Asimismo, el funcionamiento de la APLICACIÓN MÓVIL estará disponible las veinticuatro horas de los siete días de la semana, salvo fallas y/o interrupciones imprevistas; mismas que serán informadas al CLIENTE TARJETAHABIENTE conforme al Término 14 de estos Términos y Condiciones.

Si el CLIENTE TARJETAHABIENTE intenta registrarse con un dato ya utilizado, la APLICACIÓN MÓVIL mostrará un mensaje indicando que ese dato ya está asociado a una cuenta existente, y se sugerirá el proceso de recuperación de acceso si es necesario. Asimismo, es necesario cumplir con requisitos mínimos para que el CLIENTE TARJETAHABIENTE cuente con al menos un producto activo en la APLICACIÓN MÓVIL, mismos que se describen a continuación:

3.1. CREACIÓN DE CUENTA

Para la creación de una cuenta en la APLICACIÓN MÓVIL, se solicitan al CLIENTE TARJETAHABIENTE los siguientes datos:

- Email válido
- Número de teléfono válido
- Nombre(s)
- Apellidos
- Género
- Fecha de Nacimiento

3.2. ACCESO Y ACTIVACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL

Para poder ingresar y activar la APLICACIÓN MÓVIL con los productos "Flexible One", "Flexible Bonus" y "Corporativa"; se requiere que:

- La orden de compra haya sido recibida por el CLIENTE CUENTAHABIENTE. Es decir, que el pedido de las TARJETAS esté procesado en el sistema.
- La TARJETA debe estar asignada a un CLIENTE TARJETAHABIENTE, según corresponda.
- La TARJETA esté ligada a un CLIENTE TARJETAHABIENTE identificado, con su información completa y validada, según corresponda.

3.3 PROCESO PARA AGREGAR UNA TARJETA EN LA APLICACIÓN MÓVIL

Para agregar una TARJETA de PLUXE FINTECH a la APLICACIÓN MÓVIL, el CLIENTE TARJETAHABIENTE deberá proporcionar la siguiente información disponible en su TARJETA física o virtual:

- Número de TARJETA (16 dígitos)
- CVV (código de seguridad de 3 dígitos)
- Fecha de vencimiento (MM/AA)

Adicionalmente, para el producto "Flexible One" se solicita completar los siguientes datos:

- País de Nacimiento
- Entidad Federativa
- Nacionalidad
- Aceptar Términos y Condiciones

De igual manera, para los productos "Flexible Bonus" y "Corporativa" se solicita completar los siguientes datos:

- País de Nacimiento
- Entidad Federativa
- Nacionalidad
- Ocupación
- CURP
- Preguntas PEP
- Aceptar Términos y Condiciones
- Identificación oficial vigente (Ejemplo: INE/IFE, pasaporte o cédula profesional, según normativa aplicable)
- Comprobante de domicilio oficial (No mayor a 3 meses; puede ser recibo de agua, luz, teléfono, predial, etc.)

Los documentos deben cargarse desde la APLICACIÓN MÓVIL (en formato de imagen o foto) y posteriormente se activa la TARJETA mediante un OTP vía SMS.

3.4. NOTIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES REALIZADAS

El CLIENTE TARJETAHABIENTE será notificado sobre las operaciones realizadas en su cuenta a través de los siguientes medios:

- Historial de movimientos disponible dentro de la APLICACIÓN MÓVIL, con registro detallado de cada TRANSACCIÓN.
- Estado de cuenta disponible dentro de la APLICACIÓN MÓVIL.
- SMS en casos que puedan representar un evento de seguridad.

4. RESTRICCIONES DE USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL

Con el fin de garantizar la seguridad del CLIENTE TARJETAHABIENTE, así como el correcto funcionamiento de la plataforma, en la APLICACIÓN MÓVIL se

establecen ciertas restricciones y reglas de validación, tanto para el registro como para la administración de TARJETAS. Para su mejor entendimiento, se describirán a continuación:

- **Límite de TARJETAS por producto**
Existe un número máximo de TARJETAS que pueden estar vinculadas a una misma cuenta en la APLICACIÓN MÓVIL, este límite quedará definido entre el CLIENTE CUENTAHABIENTE y PLUXEE FINTECH en el contrato que celebren.
- **Restricciones por DATOS PERSONALES únicos**
Con el objetivo de evitar la duplicidad de cuentas y prevenir fraudes, el sistema valida que los siguientes datos no hayan sido usados previamente:
 - Número telefónico: No puede estar vinculado a más de una cuenta activa.
 - Correo electrónico: Debe ser único. No se pueden registrar múltiples cuentas con el mismo correo.
 - RFC: Cada RFC solo puede asociarse a una cuenta de un CLIENTE TARJETAHABIENTE. Si ya fue registrado, no será posible crear otra cuenta con ese mismo RFC.

5. ACCESO A LA APLICACIÓN MÓVIL

El CLIENTE TARJETAHABIENTE solo podrá acceder a la APLICACIÓN MÓVIL si cuenta con un perfil registrado. En accesos subsecuentes, la plataforma requerirá el correo electrónico del CLIENTE TARJETAHABIENTE registrado y la contraseña definida por el CLIENTE CUENTAHABIENTE.

PLUXEE FINTECH se reserva el derecho de rechazar una solicitud de alta de CLIENTE TARJETAHABIENTE, o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente un alta ya existente, en caso de detectar incongruencias, inconsistencias o datos falsos en la información recibida, o en caso de detectar actividades sospechosas.

Por otra parte, para poder acceder y utilizar la APLICACIÓN MÓVIL, es necesario cumplir con ciertos requisitos mínimos que garantizan que el CLIENTE TARJETAHABIENTE cuente con al menos un producto activo.

Para acceder con una TARJETA de PLUXEE FINTECH, se deben cumplir los siguientes pasos:

- El pedido de las TARJETAS debe estar procesado en el sistema.
- La TARJETA debe estar asignada a un CLIENTE TARJETAHABIENTE.
- Es indispensable que la TARJETA esté ligada a un CLIENTE TARJETAHABIENTE identificado, con su información completa y validada.

En el caso de que sea necesario crear una cuenta, se solicitarán los siguientes DATOS PERSONALES:

- Email válido
- Número de teléfono válido
- Nombres
- Apellidos
- Género
- Fecha de Nacimiento

En el proceso de acceso a la APLICACIÓN MÓVIL podrán utilizar medios electrónicos de autenticación, como NIP o DATOS BIOMÉTRICOS, y el CLIENTE TARJETAHABIENTE concuerda con el uso de tales.

El uso de DATOS BIOMÉTRICOS es obligatorio para los productos de PLUXEE FINTECH y el proceso de uso será el siguiente:

- Al momento de agregar la TARJETA y activarla, se solicitará la siguiente información al CLIENTE TARJETAHABIENTE:
 - Identificación: INE, Pasaporte, FM3.
 - Comprobantes de domicilio.
 - Pruebas de vida: Consiste en que el CLIENTE TARJETAHABIENTE grabe a través del dispositivo móvil en el que está realizando el procedimiento, un vídeo de 5 segundos en el que se encuentre girando su cabeza.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión del servicio de acceso a la APLICACIÓN MÓVIL tendrá efectos en los siguientes casos:

- Bloqueo de cuenta: El sistema aplicará un bloqueo temporal a la cuenta del CLIENTE TARJETAHABIENTE que exceda los tres intentos fallidos de inicio de sesión con su contraseña.
- Bloqueo de acuerdo de venta: A aquellos CLIENTES CUENTA HABIENTE que no proporcionen su documentación actualizada, se les aplicará un bloqueo de acuerdo de venta. Este bloqueo restringe la actividad operativa dentro de la plataforma, manteniendo el acceso para los CLIENTE TARJETAHABIENTE.

7. ROBO, EXTRAVÍO O USO NO AUTORIZADO DE TARJETAS

En caso de Robo y/o extravío o de que ocurra un EVENTO, en relación cualquiera de las TARJETAS, deberá comunicarse con PLUXEE FINTECH, según corresponda, tan pronto tenga conocimiento de este. Puede comunicarnos el EVENTO directamente en el Centro de Atención Telefónica (0155) 5091 2414.

Para más información, lo exhortamos a consultar los Términos y Condiciones de TARJETAS, mismos que se encuentran en la APLICACIÓN MÓVIL.

8. ROBO, EXTRAVÍO U OLVIDO DE CONTRASEÑA

En caso de robo, extravío u olvido de contraseña, deberá seguir el proceso mostrado a continuación:

- Acceder a la opción "Restablecer mi contraseña" desde la pantalla de inicio de sesión en la APLICACIÓN MÓVIL y seguir los pasos indicados en la plataforma.

Para los CLIENTE TARJETAHABIENTE que estén registrados:

- Validar su identidad mediante el correo electrónico registrado.
- Establecer una nueva contraseña segura, siguiendo los criterios definidos por la plataforma.

9. CARGOS NO RECONOCIDOS

En caso de que tenga alguna aclaración o queja en relación con las TRANSACCIONES realizadas con su TARJETA, podrá presentar una aclaración o queja por escrito a través del Centro de Atención Telefónica de PLUXEE FINTECH.

PLUXEE FINTECH podrá efectuar bloqueos en comercios o canales específicos como medida de seguridad cuando se detecten TRANSACCIONES o comportamientos anómalos que generen o tiendan a generar situaciones de fraude, cobros no reconocidos o similares.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Podremos hacer uso de los DATOS PERSONALES que obtengamos de los CLIENTE TARJETAHABIENTE, para cumplir con distintas finalidades, tales como prestarle los servicios relacionados con la APLICACIÓN MÓVIL, hacerle llegar comunicaciones que puedan ser de su interés, cumplir con obligaciones legales, entre otras.

El CLIENTE TARJETAHABIENTE se encuentra obligado a actualizar los DATOS PERSONALES conforme resulte necesario. Asimismo, garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los DATOS PERSONALES ingresados.

Con el fin de corroborar la información proporcionada por el CLIENTE TARJETAHABIENTE, PLUXEE FINTECH podrá solicitar comprobantes, documentación y/o información adicional, reservándose el derecho de suspender temporal o definitivamente a la cuenta de aquel CLIENTE TARJETAHABIENTE cuyos DATOS PERSONALES no hayan podido ser confirmados.

Para saber más sobre cómo hacemos uso de sus DATOS PERSONALES, así como las opciones que tiene en relación con los mismos, por favor consulte nuestro AVISO DE PRIVACIDAD disponible en nuestro SITIO WEB.

11. INFORMACIÓN PUBLICITARIA

Podremos hacerle llegar información publicitaria, a través de la APLICACIÓN MÓVIL. Esta información puede estar relacionada con los productos y/o servicios que ofrecemos nosotros o nuestros SOCIOS ANUNCIANTES.

El SOCIO ANUNCIANTE, puede solicitarnos que enviemos cierto tipo de anuncios a todos nuestros CLIENTES TARJETAHABIENTES, o bien, solo a aquellos que cumplan con un perfil en específico, mismo que obtenemos con base en el análisis de sus DATOS PERSONALES, como se describe en el párrafo siguiente. En ningún momento PLUXEE FINTECH comparte la información de los CLIENTES TARJETAHABIENTES con los SOCIOS ANUNCIANTES.

Podremos analizar y usar sus DATOS PERSONALES como su edad, hábitos de compras, entre otros, para determinar el tipo de comunicaciones que le gustaría recibir; esto es, para hacerle llegar publicidad dirigida.

El tratamiento de su información se regirá por el AVISO DE PRIVACIDAD respectivo, por lo que, en cualquier momento, puede solicitarnos que dejemos de enviarle publicidad y/o publicidad dirigida, a través de los medios señalados en las comunicaciones que le hagamos llegar, o bien, siguiendo el procedimiento para el ejercicio de sus derechos, incluido en nuestro AVISO DE PRIVACIDAD.

Si se opone a la publicidad dirigida, podremos seguir enviándole comunicaciones de marketing o publicitarias genéricas o bien, a su elección, a través del ejercicio de derecho de Oposición, podremos dejar de remitir información publicitaria genérica y dirigida.

12. USO DE SOFTWARE

En virtud del presente documento, PLUXEE FINTECH otorga y el CLIENTE TARJETAHABIENTE acepta, una licencia de uso gratuito de Software, propiedad de PLUXEE INTERNATIONAL SAS, personal e intransferible, limitada, no exclusiva y disponible, tras la aceptación de las presentes Condiciones de la Licencia de Software, a través de un proceso de descarga telemática, para acceder directamente a la pantalla de inicio desde la que se le permitirá el acceso a la operativa y funcionalidades que PLUXEE FINTECH ponga a su disposición a través de la APLICACIÓN MÓVIL.

El uso del Software se limita exclusivamente a su reproducción total o parcial mediante su instalación, ejecución, descarga o visualización en un dispositivo móvil. Cualquier uso fuera de este marco está expresamente prohibido y será considerado como una infracción a los derechos de propiedad intelectual e industrial, constituyendo un acto de piratería de Software. En consecuencia,

PLUXEE FINTECH se reserva el derecho de tomar las acciones legales correspondientes por cualquier incumplimiento de esta disposición, conforme a la normativa aplicable.

Por otro lado, se prohíbe de forma expresa cualquier alteración, ya sea total o parcial, del Software por parte del CLIENTE TARJETAHABIENTE o cualquier tercero. La totalidad de la APLICACIÓN MÓVIL —incluyendo sus componentes como textos, imágenes, marcas, logotipos, archivos de audio y software, combinaciones de colores, así como la estructura, selección y disposición de sus contenidos— está protegida por las leyes de Propiedad Intelectual e Industrial. Estos elementos no pueden reproducirse, distribuirse, modificarse, comunicados públicamente, cedidos ni transformados sin autorización previa y expresa.

El simple acceso a la APLICACIÓN MÓVIL no otorga al CLIENTE TARJETAHABIENTE ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre los contenidos presentes en la APLICACIÓN MÓVIL.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El CLIENTE TARJETAHABIENTE se compromete a resguardar la confidencialidad de toda la información utilizada para acceder al SITIO WEB, a la APLICACIÓN MÓVIL y a cualquier producto o servicio de PLUXEE FINTECH, especialmente aquella que sirva o pueda servir como medio de autenticación ante PLUXEE FINTECH. Esto incluye, entre otros, contraseñas, factores de autenticación y números de identificación personal, los cuales permiten la contratación, activación de servicios o ejecución de operaciones a través de las plataformas de PLUXEE FINTECH.

El CLIENTE TARJETAHABIENTE será responsable por cualquier acción realizada en sus cuentas vinculadas a los servicios contratados, si se efectúan utilizando sus credenciales de autenticación. De igual manera, el CLIENTE TARJETAHABIENTE será responsable de informar a PLUXEE FINTECH cualquier vulneración que afecte la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información.

PLUXEE FINTECH se obliga con el CLIENTE TARJETAHABIENTE únicamente a la prestación de los servicios relacionados con las APLICACIÓN MÓVIL, en los términos previstos en estos Términos y Condiciones. Asimismo, PLUXEE FINTECH quedará libre de cualquier tipo de responsabilidad, en caso de que usted incumpla con los presentes Términos y Condiciones de Uso. Asimismo, en caso de fallas/interrupciones en el uso de la APLICACIÓN MÓVIL con una duración de al menos 24 horas, PLUXEE FINTECH se obliga a avisar a CONDUSEF mediante correo electrónico remitido a la cuenta suptech@condusef.gob.mx.

En relación con estas interrupciones en la continuidad del servicio de la APLICACIÓN MÓVIL, PLUXEE FINTECH informarán al CLIENTE TARJETAHABIENTE sobre el restablecimiento del servicio a través de los siguientes medios:

- Mensajes push y banners dentro de la APLICACIÓN MÓVIL, que explican la situación y los tiempos estimados de recuperación.
- Correo electrónico (aplicable al CLIENTE TARJETAHABIENTE registrado)
- Redes sociales oficiales de PLUXEE FINTECH, especialmente para comunicaciones masivas.
- En casos críticos, también puede activarse una pantalla de contingencia dentro de la APLICACIÓN MÓVIL, con las instrucciones correspondientes.

14. RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

Es importante que el CLIENTE TARJETAHABIENTE tenga en cuenta los riesgos inherentes que conlleva el uso de la APLICACIÓN MÓVIL, los cuales consisten de manera enunciativa más no limitativa, en accesos no autorizados por robo de credenciales o suplantación de identidad, phishing a través de correos o mensajes fraudulentos que aparentan ser de PLUXEE FINTECH, uso de dispositivos comprometidos (por malware, spyware u otras amenazas), conexión a redes Wi-Fi públicas inseguras que pueden interceptar información, entre otras.

Con el fin de mitigar los riesgos inherentes mencionados, PLUXEE FINTECH pone a disposición del CLIENTE TARJETAHABIENTE las siguientes recomendaciones de seguridad para evitar cualquier EVENTO que pueda llegar a causar un perjuicio para el CLIENTE TARJETAHABIENTE:

- Descargue la APLICACIÓN MOVIL de tiendas oficiales como Google Play Store o Apple App Store.
- Revise los permisos que solicita la APLICACIÓN MOVIL y asegúrese de otorgar los mínimos necesarios.
- Mantenga su APLICACIÓN MOVIL y sistema operativo actualizados para tener las últimas correcciones de seguridad.
- Utilice contraseñas fuertes y únicas para la APLICACIÓN MOVIL y no comparta estas, ni el NIP o códigos de verificación con ninguna persona.
- Active la autenticación biométrica (huella o rostro) si está disponible en su dispositivo y/o utilice autenticación de dos factores siempre que sea posible.
- Asegúrese de que las conexiones a Internet sean seguras (https) y evite utilizar redes Wi-Fi públicas.
- Ignore correos o mensajes que soliciten DATOS PERSONALES, aunque parezcan legítimos.
- Considere instalar una solución antivirus o antimalware en su dispositivo móvil.
- Revise periódicamente sus movimientos desde la APLICACIÓN MÓVIL.
- Cualquier sospecha de compromiso de su contraseña, cámbiela inmediatamente y reporte de inmediato cualquier actividad sospechosa a cualquiera de nuestros medios de contacto.

15. TERMINACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones llegarán a su fin en los siguientes casos:

- Si PLUXEE FINTECH determina su incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
- Cuando el CONTRATO PRINCIPAL llegue a su fin.

16. INDEMNIZACIÓN

En caso de incumplimiento de estos Términos y Condiciones, se obliga a sacar en paz y a salvo a PLUXEE FINTECH, sus empleados, accionistas, directivos y empresas relacionadas de cualquier controversia de tipo jurídica o extrajurídica que pudiera surgir, así como, en su caso, a indemnizarlos, a entera satisfacción de estos, por cualquier daño o perjuicio (incluyendo gastos razonables de representación legal) en los que pudieran incurrir con motivo de su incumplimiento.

17. RESTRICCIONES DE EDAD

Las TARJETAS y los servicios relacionados con estas se encuentran dirigidos únicamente a personas mayores de 18 años con plena capacidad de ejercicio, o bien, a menores de edad que se encuentren en aptitud para trabajar, de conformidad con las leyes aplicables, siempre que se cuente con la autorización de sus padres o tutores.

18. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

PLUXEE FINTECH podrá cambiar en cualquier momento cualquier estipulación de estos Términos y Condiciones. En caso de que haya algún cambio sustancial, PLUXEE FINTECH se los comunicará con una anticipación mínima de 30 días naturales, a través de alguno de los siguientes medios: APLICACIÓN MÓVIL, SITIO WEB, por correo electrónico, por teléfono, mensajes de texto o bien, a través del CLIENTE CUENTAHABIENTE en los casos correspondientes. El uso continuado de la APLICACIÓN MÓVIL implica su aceptación de los cambios. Cualquier otro cambio, podrá consultarlo en la APLICACIÓN MÓVIL.

Si el CLIENTE TARJETAHABIENTE no se encuentra conforme con las modificaciones, deberá presentar la inconformidad y no aceptación de estas mediante los medios señalados para aclaraciones en los Términos y Condiciones de las TARJETAS de las que sea titular el CLIENTE TARJETAHABIENTE y abstenerse de utilizar la APLICACIÓN MÓVIL, por lo que, tras recibir la inconformidad, se inhabilitará como CLIENTE TARJETAHABIENTE.

19. INTERPRETACIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

La interpretación y ejecución de estos Términos y Condiciones se regirá por las leyes federales vigentes que resulten aplicables, según los productos

contratados. Para los productos emitidos por PLUXEE FINTECH serán aplicables las Disposiciones de Carácter General de la CONDUSEF en Materia de Transparencia y Sanas Prácticas, aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera, siendo estas últimas las que amparan los requisitos mínimos de los Términos y Condiciones de la Aplicación Móvil para PLUXEE FINTECH. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos y condiciones, las partes expresamente se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México renunciando en consecuencia a cualquier fuero que en razón a su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles. La interpretación y ejecución del CONTRATO PRINCIPAL, y demás instrumentos será regida por lo dispuesto en cada uno de ellos.

20. INDEPENDENCIA

En caso de que una o varias de las disposiciones contenidas en este documento sean declaradas nulas o inejecutables por las autoridades competentes, dichas disposiciones se entenderán excluidas en estos Términos y Condiciones, y el resto de las disposiciones o contratos permanecerán válidas, vigentes y ejecutables.

21. CESIONES

El CLIENTE TARJETAHABIENTE no podrá, en ninguna circunstancia, ceder los derechos u obligaciones que le corresponden en virtud de estos Términos y Condiciones.

PLUXEE FINTECH se reserva el derecho de ceder, en cualquier momento, previa notificación al CLIENTE TARJETAHABIENTE, los derechos y obligaciones que les correspondan en virtud de estos Términos y Condiciones. La notificación pertinente, podrá realizarse directamente al CLIENTE TARJETAHABIENTE, a través de correo electrónico o por teléfono, a través del SITIO WEB, o bien, a través del CLIENTE CUENTAHABIENTE, con al menos de 15 (quince) días anticipación a la fecha en que la cesión deba surtir efectos.

22. CANCELACIÓN DE LA CONTRATACIÓN SE SERVICIOS

La contratación de servicios de PLUXEE FINTECH, podrá ser cancelada por el CLIENTE TARJETAHABIENTE, de acuerdo con lo establecido en el contrato celebrado. Para solicitar la cancelación de los servicios, el CLIENTE TARJETAHABIENTE deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica.

23. CONTACTO

Si hay dudas, queja y/o reclamación sobre los servicios prestados por PLUXEE o estos Términos y Condiciones, puede contactar a través del correo: atencionfintech.mx@pluxeegroup.com; o puede contactar con la Unidad Especializada (UNE) a través del número (01 55) 5091 2416 o correos

une.atencion.mx@pluxeegroup.com, con un horario de atención de 8:30 a 17:30 horas.

Fecha de última actualización: febrero 2026.