

**CARÁTULA DIDI CUENTA**

<b>Nombre comercial del Producto:</b> DiDi Cuenta		
<b>Tipo de Operación:</b> Pasiva		
<b>TASA DE INTERÉS</b>	<b>GANANCIA ANUAL TOTAL NETA (GAT)</b>	<b>COMISIONES RELEVANTES</b>
Tasa fija anual del 15%	GAT nominal (porcentaje de rendimientos antes de impuestos): 16.42%  GAT real: (porcentaje de rendimientos descontando la inflación estimada): 12.03%	Este producto no genera ninguna Comisión.
<b>MEDIOS DE DISPOSICIÓN</b>		<b>LUGARES PARA EFECTUAR RETIROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Efectivo: No</li> <li>● Tarjeta: No</li> <li>● Servicios Electrónicos: Sí</li> <li>● Transferencia de recursos: Sí</li> <li>● Domiciliación: Sí</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cajeros automáticos: No</li> <li>● Ventanilla: No</li> <li>● Comercios afiliados: No</li> <li>● Corresponsales Financieros: No</li> </ul>
<b>ESTADO DE CUENTA</b>		
Enviar a: Aplicación: <input checked="" type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/> Página de Internet: <input type="checkbox"/> Consulta: Aplicación: <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>FONDO DE PROTECCIÓN</b>		
Producto garantizado por el Fondo de Protección hasta por 25 mil UDIs. Titular Garantizado(s):		
<b>ACLARACIONES Y RECLAMACIONES</b>		
Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Av. Ocampo 51, Col. Centro, Maravatío de Ocampo, Michoacán, C.P. 61250, México Teléfono(s): 800 649 0525 Y 800 649 0598 Correo electrónico: <a href="mailto:contacto@didicuenta.com.mx">contacto@didicuenta.com.mx</a> y <a href="mailto:une.sofiexpress@jpsofiexpress.com">une.sofiexpress@jpsofiexpress.com</a> Página de Internet: <a href="https://web.didiglobal.com/mx/jpsofiexpress/didi-cuenta/">https://web.didiglobal.com/mx/jpsofiexpress/didi-cuenta/</a>		
<b>REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN NÚM: 3179-003-041854/01-00698-0325</b>		
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 800 999 8080 y 55 5340 0999. Página de Internet: <a href="http://www.condusef.gob.mx">www.condusef.gob.mx</a>		



Número de Registro de Contrato de Adhesión:  
3179-003-041854/01-00698-0325

### CARÁTULA SERVICIOS ELECTRÓNICOS

<b>Nombre comercial del Producto:</b> Servicios Electrónicos <b>Tipo de Operación:</b> Servicios Electrónicos
<b>SERVICIOS ELECTRÓNICOS CONTRATADOS</b>  Servicios Móviles Avanzados
<b>COMISIONES RELEVANTES</b> Este producto no genera ninguna Comisión.
<b>ACLARACIONES Y RECLAMACIONES</b> Unidad Especializada de Atención a Usuarios: Domicilio: Av. Ocampo 51, Col. Centro, Maravatío de Ocampo, Michoacán, C.P. 61250, México Teléfono(s): 800 649 0525 Y 800 649 0598 Correo electrónico: <a href="mailto:contacto@didicuenta.com.mx">contacto@didicuenta.com.mx</a> y <a href="mailto:une.sofiexpress@jpsofiexpress.com">une.sofiexpress@jpsofiexpress.com</a> Página de Internet: <a href="https://web.didiglobal.com/mx/jpsofiexpress/didi-cuenta/">https://web.didiglobal.com/mx/jpsofiexpress/didi-cuenta/</a>
<b>REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN NÚM:</b> 3179-003-041854/01-00698-0325 Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 800 999 8080 y 55 5340 0999. Página de Internet: <a href="http://www.condusef.gob.mx">www.condusef.gob.mx</a>

CONTRATO MÚLTIPLE DE CUENTA DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA CON RENDIMIENTOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE J.P. SOFIEXPRESS, S.A. DE C.V., S.F.P. (EN LO SUCESIVO, LA "ENTIDAD FINANCIERA") Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA QUE SE IDENTIFICA EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO (EN LO SUCESIVO, EL "CLIENTE"), LAS CUALES SE SUJETAN DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS DEL PRESENTE.

## ÍNDICE

ANTECEDENTES	3
DECLARACIONES	3
I. De la ENTIDAD FINANCIERA	3
II. Del CLIENTE	3
CLÁUSULAS	4
<b>SECCIÓN PRIMERA. CUENTA DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA CON RENDIMIENTOS</b>	4
<i>Cláusula 1a.</i> CUENTA DE DEPÓSITO.	4
<i>Cláusula 2a.</i> COMISIONES.	5
<i>Cláusula 3a.</i> USO DE LA CUENTA.	5
<i>Cláusula 4a.</i> RENDIMIENTOS.	5
<i>Cláusula 5a.</i> ESTADOS DE CUENTA.	5
<i>Cláusula 6a.</i> BENEFICIARIOS.	6
<i>Cláusula 7a.</i> DOMICILIACIÓN.	6
<b>SECCIÓN SEGUNDA. SERVICIOS ELECTRÓNICOS</b>	7
<i>Cláusula 8a.</i> SERVICIOS ELECTRÓNICOS.	7
<i>Cláusula 9a.</i> AUTENTICACIÓN.	7
<i>Cláusula 10a.</i> SERVICIO MÓVIL.	8
<i>Cláusula 11a.</i> EXCEPCIONES DE SERVICIO Y OPERACIONES.	8
<i>Cláusula 12a.</i> RIESGOS, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.	9
<i>Cláusula 13a.</i> LÍMITES MONETARIOS AL SERVICIO.	9
<i>Cláusula 14a.</i> NOTIFICACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE.	9
<i>Cláusula 15a.</i> LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.	10
<i>Cláusula 16a.</i> HORARIOS.	10
<i>Cláusula 17a.</i> PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.	10
<b>SECCIÓN TERCERA. DISPOSICIONES COMUNES</b>	11
<i>Cláusula 18a.</i> DEFINICIONES Y PRINCIPIOS DE INTERPRETACIÓN.	11
<i>Cláusula 19a.</i> CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS	13
<i>Cláusula 20a.</i> ACLARACIONES.	14
<i>Cláusula 21a.</i> OPERACIONES VÍA INTERNET.	15
<i>Cláusula 22a.</i> OPERACIONES CON ESTABLECIMIENTOS.	16
<i>Cláusula 23a.</i> NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES.	16

<i>Cláusula 24a.</i>	SECRETO.	16
<i>Cláusula 25a.</i>	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.	16
<i>Cláusula 26a.</i>	FALLECIMIENTO DEL CLIENTE.	16
<i>Cláusula 27a.</i>	VIGENCIA.	16
<i>Cláusula 28a.</i>	MODIFICACIONES DEL CONTRATO.	17
<i>Cláusula 29a.</i>	CANCELACIÓN DEL CONTRATO.	17
<i>Cláusula 30a.</i>	TERMINACIÓN DEL CONTRATO.	17
<i>Cláusula 31a.</i>	MEDIOS DE PRUEBA.	18
<i>Cláusula 32a.</i>	AVISOS Y NOTIFICACIONES; DOMICILIOS.	18
<i>Cláusula 33a.</i>	PRÁCTICAS DESLEALES.	18
<i>Cláusula 34a.</i>	RENUNCIA DE DERECHOS.	18
<i>Cláusula 35a.</i>	TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.	19
<i>Cláusula 36a.</i>	DATOS PERSONALES.	19
<i>Cláusula 37a.</i>	LEYES Y JURISDICCIÓN.	19

### ANTECEDENTES

- I. Que el CLIENTE ingresó, a través de la aplicación móvil de la ENTIDAD FINANCIERA, una solicitud por medios electrónicos para la apertura de una Cuenta de depósito de dinero a la vista con rendimientos (la "Solicitud"), de conformidad con los términos y condiciones del presente Contrato, cuyo clausulado se encuentra debidamente registrado ante la CONDUSEF.
- II. Que previo a la celebración del presente Contrato y durante el proceso de llenado de la Solicitud, la ENTIDAD FINANCIERA puso a disposición del CLIENTE los siguientes documentos a través de su Aplicación y/o sitio web:
  - 1. El texto íntegro del clausulado del presente contrato de adhesión y sus anexos; y,
  - 2. El Aviso de Privacidad vigente de la ENTIDAD FINANCIERA.

### DECLARACIONES

#### **I. De la ENTIDAD FINANCIERA**

Declara la ENTIDAD FINANCIERA, por conducto de su(s) representante(s) legal(es), que:

- a) Es una sociedad anónima de capital variable debidamente constituida y organizada conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, autorizada por la CNBV para operar como sociedad financiera popular, por lo que cuenta con las facultades necesarias para la celebración y cumplimiento de este Contrato.
- b) Se encuentra debidamente inscrita ante el Registro Federal de Contribuyentes, con el número JPS070727MB9.
- c) Tiene su domicilio en: Av. Ocampo 51, Col. Centro, Maravatío de Ocampo, Michoacán, C.P. 61250, México.
- d) Su(s) representante(s) legal(es) cuenta(n) con facultades suficientes y necesarias para obligarla en los términos del presente instrumento, las cuales no le(s) han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- e) Ha inscrito el presente instrumento en el RECA ante la CONDUSEF bajo el número indicado en la esquina superior derecha de este Contrato.
- f) Al momento de la celebración del presente Contrato se entrega al CLIENTE una copia con todos sus anexos, incluyendo las Carátulas, las cuales forman parte integrante del Contrato.
- g) Informó al CLIENTE que todos y cada uno de los artículos, preceptos, o disposiciones legales mencionados en el presente Contrato y anexos, se encuentran inscritos en el RECA de la CONDUSEF mediante el número de RECA mencionado en la parte superior derecha de este Contrato.
- h) Con base en las manifestaciones y declaraciones realizadas por el CLIENTE en la Solicitud, está dispuesta a otorgarle los productos y servicios financieros a que hace referencia este Contrato, bajo los términos y condiciones señaladas en el mismo, el cual será destinado para un fin permitido por las leyes mexicanas.
- i) Ha desarrollado un servicio que opera mediante un sistema electrónico, que le permite al CLIENTE girar instrucciones a la ENTIDAD FINANCIERA para realizar cualquiera de las operaciones señaladas en el Contrato, para los cuales el CLIENTE deberá contar con acceso a Internet.

#### **II. Del CLIENTE**

Declara el CLIENTE, por derecho propio y bajo protesta de decir verdad, que:

- a) Es una persona física en pleno uso y goce de sus facultades para la celebración del presente Contrato, cuyos datos generales fueron proporcionados a la ENTIDAD FINANCIERA en la Solicitud, la cual forma parte del presente Contrato.

- b) Es económicamente capaz y solvente para cumplir con las obligaciones que asume en virtud del presente Contrato, y que su relación patrimonial, situación financiera y operaciones presentadas a la ENTIDAD FINANCIERA son ciertas, actuales y precisas, por lo que a la fecha de celebración del presente Contrato no tiene obligación alguna que pudiere tener un efecto importante adverso en su situación financiera actual, o en sus operaciones, diversas de aquellas reveladas a la ENTIDAD FINANCIERA en la Solicitud.
- c) Es su deseo, de tiempo en tiempo, entregarle a LA ENTIDAD FINANCIERA recursos en moneda nacional en calidad de depósito a la vista, según decida contratar los productos que son ofrecidos bajo los términos y condiciones de este instrumento.
- d) Está interesado en celebrar el presente Contrato con el objeto de poder realizar a través de la Aplicación los siguientes Servicios Electrónicos:
- Consulta de saldos y movimientos
  - Pagos y Transferencias a otras entidades financieras a través de SPEI
  - Domiciliaciones
  - Transferencias entre cuentas de la ENTIDAD FINANCIERA con otros clientes
  - Centro de atención y contacto
  - Cualesquiera operaciones y servicios que la ENTIDAD FINANCIERA tenga habilitados en el presente o en el futuro, a través de la Aplicación
- e) Conoce los riesgos inherentes a la utilización de los Servicios Electrónicos, por lo que libera a la ENTIDAD FINANCIERA de cualquier responsabilidad por el uso de dichos Servicios Electrónicos. Asimismo, señala que ha sido informado sobre las sugerencias para prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales en detrimento de su patrimonio y de la ENTIDAD FINANCIERA.
- f) Que toda la información proporcionada a la ENTIDAD FINANCIERA es cierta, y es su voluntad celebrar el presente Contrato para obligarse en los términos y bajo las condiciones establecidas en el mismo. Asimismo reconoce que está enterado de las consecuencias legales que se pudieran generar en caso de incumplimiento del presente instrumento.
- g) Que la ENTIDAD FINANCIERA le ha informado el contenido y alcance del Contrato.
- h) Que los recursos que ha de entregar a la ENTIDAD FINANCIERA bajo el presente Contrato han sido o serán obtenidos o generados a través de una fuente de origen lícito, y **que de ninguna forma** dichos recursos se encontrarán relacionados con las actividades previstas en los **artículos 139 Quáter y 400 bis del Código Penal Federal**.
- i) Que con anterioridad al llenado de la Solicitud y a la celebración del presente Contrato, la ENTIDAD FINANCIERA recabó su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales conforme al Aviso de Privacidad, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, donde se señala, además del tratamiento que se le darán a sus datos personales, los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, revocación, limitación en el uso y/o divulgación con los que cuenta y la forma cómo los puede hacer valer.
- j) Que **las siguientes manifestaciones son ciertas:** (i) No es una Persona Expuesta Políticamente, y; (ii) Actúa a nombre y por cuenta propia, y no a favor de un tercero.
- k) Que celebra el presente Contrato de forma expresa, haciendo uso de medios electrónicos, manifestando su consentimiento a través de los métodos de autenticación provistos por la ENTIDAD FINANCIERA, de conformidad con los **artículos 80, 89 bis, 90 y 93 del Código de Comercio**.

Las partes manifiestan su voluntad de sujetarse al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

### SECCIÓN PRIMERA. CUENTA DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA CON RENDIMIENTOS

*Claúsula 1a.* CUENTA DE DEPÓSITO.

Conforme a lo previsto en el presente Contrato la ENTIDAD FINANCIERA pone a disposición del CLIENTE una cuenta de depósito en Pesos, con dinero a la vista, en la cual la suma de los abonos en el transcurso de un mes calendario en ningún caso será superior a la cantidad en moneda nacional equivalente a 3,000 UDIs (tres mil unidades de inversión) (la “Cuenta”).

*Claúsula 2a.* COMISIONES.

El CLIENTE se obliga a pagar a la ENTIDAD FINANCIERA las comisiones cuyo concepto, periodicidad e importe se detallan a continuación:

Comisión por apertura	\$0.00 MXN
Comisión por anualidad	\$0.00 MXN
Comisión por reclamación no procedente	\$0.00 MXN
Balance mínimo	\$0.00 MXN

La ENTIDAD FINANCIERA dará a conocer al CLIENTE los incrementos al importe de las comisiones, así como las nuevas comisiones que se pretendan cobrar, por lo menos, con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha prevista para que éstas surtan efectos. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE en los términos que establece el presente Contrato, tendrá derecho a dar por terminado el Contrato en caso de no estar de acuerdo con los nuevos montos, sin que la ENTIDAD FINANCIERA pueda cobrar cantidad adicional alguna por este hecho, con excepción de los adeudos que hubieren generado a la fecha en que el CLIENTE solicite dar por terminado el Contrato, los cuales deberán ser liquidados por el CLIENTE en su totalidad a la fecha efectiva de terminación del presente instrumento.

El CLIENTE manifiesta que previamente a la celebración del presente Contrato la ENTIDAD FINANCIERA le dio a conocer los montos de las comisiones por cada concepto referidos en la tabla que antecede.

Cuando existan modificaciones a los importes de las comisiones y sus conceptos, la ENTIDAD FINANCIERA notificará al CLIENTE, de acuerdo al procedimiento contemplado en este Contrato relativo a la modificación del mismo.

*Claúsula 3a.* USO DE LA CUENTA.

El CLIENTE podrá realizar las siguientes operaciones con la Cuenta, en Pesos: (i) depósitos a, y retiros desde, la Cuenta, a través del SPEI; (ii) consultar el saldo disponible, movimientos e información financiera de la Cuenta, a través de la Aplicación; (iii) transferencias entre otros usuarios que tengan cuenta con la ENTIDAD FINANCIERA; (iv) Domiciliaciones de productos y servicios que, para tales efectos, sean habilitados por la ENTIDAD FINANCIERA; y (v) cualquier otra operación y/o servicio que, de tiempo en tiempo la ENTIDAD FINANCIERA le permita realizar, a través de la Aplicación.

*Claúsula 4a.* RENDIMIENTOS.

Los recursos que el CLIENTE mantenga en la Cuenta generarán un rendimiento diario en razón de la Tasa de Rendimiento Anual, señalada en la Carátula del presente Contrato. El cálculo y pago del rendimiento diario será sobre el saldo que el CLIENTE mantenga en la Cuenta al final del día.

La GAT (Ganancia Anual Total) que se podrá generar en la Cuenta está señalada en la Carátula del presente documento, para fines informativos y de consulta para el CLIENTE. De igual forma, el CLIENTE podrá consultar el GAT real y el GAT nominal que se podrá generar en la Cuenta en la Aplicación y/o el sitio web de la ENTIDAD FINANCIERA.

De igual forma, el CLIENTE reconoce que la Tasa de Rendimiento Anual podrá actualizarse, previo aviso por escrito de la ENTIDAD FINANCIERA en términos de la cláusula 28ª del presente instrumento; por lo que, en caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con dicha modificación, podrá terminar el Contrato en los términos establecidos en dicha cláusula 28a.

*Claúsula 5a.* ESTADOS DE CUENTA.

El CLIENTE acepta plenamente que la ENTIDAD FINANCIERA ponga a su disposición su estado de cuenta de manera mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de corte que corresponda, a través de medios electrónicos, es decir por medio de la Aplicación, correo electrónico y/o sitio de internet de la ENTIDAD FINANCIERA conforme a lo señalado en la Carátula, así como cualquier otra tecnología con que en el futuro disponga la ENTIDAD FINANCIERA. Lo anterior en sustitución de la

obligación del envío al domicilio del CLIENTE; en el entendido de que el CLIENTE puede solicitar en cualquier momento el envío del Estado de Cuenta a su domicilio de forma gratuita.

Sin perjuicio de lo anterior, a solicitud del CLIENTE en el domicilio de la ENTIDAD FINANCIERA, esta última proporcionará copia de los estados de cuenta al CLIENTE, considerando que la primera copia entregada debe ser gratuita, salvo que se hubiese pactado el envío del estado de cuenta al domicilio del CLIENTE.

Los estados de cuenta incluirán un número de teléfono y dirección de correo electrónico al que el CLIENTE podrá comunicarse para aclarar dudas o formular quejas o reclamaciones.

**Relación de saldos y movimientos.** Para la consulta de saldos, transacciones y movimientos, bastará que el CLIENTE ingrese a la Aplicación de la ENTIDAD FINANCIERA, en donde se mantendrá a la disposición del CLIENTE una relación que refleje los movimientos realizados durante el último Periodo, misma que se actualizará por lo menos cada 24 (veinticuatro) horas.

Asimismo, todas las transacciones y movimientos podrán ser consultadas las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana por parte del CLIENTE dentro de la Aplicación.

*Claúsula 6a.* BENEFICIARIOS.

El CLIENTE designará beneficiario(s) respecto de los derechos derivados de los depósitos a la Cuenta realizados al amparo del presente Contrato para el caso de fallecimiento. Para efectos de lo anterior, LA ENTIDAD FINANCIERA pondrá a disposición del CLIENTE, en la Aplicación o cualquier otro medio que la ENTIDAD FINANCIERA habilite para tal efecto, la solicitud para que asiente los datos de identificación y de localización de la(s) persona(s) designen como tal.

Cuando se acredite fehacientemente a LA ENTIDAD FINANCIERA el fallecimiento del CLIENTE, LA ENTIDAD FINANCIERA entregará los recursos objeto de los depósitos en la Cuenta al(los) Beneficiario(s) designado(s), de acuerdo con las proporciones determinadas por el CLIENTE y, si no hubiere establecido la proporción que a cada uno de ellos le corresponda, entregará por partes iguales. Dicha entrega se efectuará directamente al(los) Beneficiario(s) si fuere(n) mayor(es) de edad o a su representante legal si fuere(n) menor(es) de edad, previa identificación y acreditación.

Desde el momento de la notificación del fallecimiento del CLIENTE, LA ENTIDAD FINANCIERA será responsable de los recursos hasta la entrega al(los) Beneficiario(s) o, en su caso, al albacea de la sucesión del CLIENTE.

En el caso de que el CLIENTE no quiera designar Beneficiario(s) o no tenga a quién(es) designar, manifiesta el CLIENTE con la celebración del presente Contrato, que está de acuerdo en que los recursos se entreguen en términos de la legislación común.

EL CLIENTE en todo momento tendrá el derecho de cambiar o sustituir beneficiarios y porcentajes designados a favor de los mismos comunicándolo a LA ENTIDAD FINANCIERA mediante: (i) la Aplicación, (ii) correo electrónico, y/o (iii) a través de cualquiera de los medios electrónicos que tuviere habilitados con la ENTIDAD FINANCIERA.

*Claúsula 7a.* DOMICILIACIÓN.

El CLIENTE podrá instruir y autorizar a la ENTIDAD FINANCIERA para que esta última realice cargos de Domiciliación con cargo a su Cuenta de manera recurrente. Para ello, la ENTIDAD FINANCIERA habilitará dentro de la Aplicación las opciones de productos o servicios disponibles para que el CLIENTE pueda solicitar la Domiciliación, mediante el llenado por medios electrónicos del formato de solicitud de Domiciliación que la ENTIDAD FINANCIERA ponga a su disposición a través de la Aplicación o cualquier otro medio electrónico.

El CLIENTE podrá cancelar la Domiciliación cuando así lo desee, mediante el llenado por medios electrónicos del formato de cancelación de Domiciliación que la ENTIDAD FINANCIERA ponga a su disposición a través de la Aplicación o cualquier otro medio electrónico, misma que surtirá efectos en un plazo no mayor a 3 (tres) Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que la ENTIDAD FINANCIERA reciba la solicitud de cancelación de Domiciliación.

El CLIENTE podrá notificar a la ENTIDAD FINANCIERA objeciones de cargos no reconocidos relacionados con cualquier Domiciliación solicitada, en un plazo de 90 (noventa) Días Hábiles Bancarios contados a partir de la fecha en que se realizó el cargo objetado y se sujetará a los términos y plazos estipulados en la Cláusula 20a de este Contrato. El CLIENTE deberá presentar dichas

objecciones bajo el formato para objetar cargos no reconocidos por Domiciliación que la ENTIDAD FINANCIERA ponga a su disposición a través de la Aplicación o cualquier otro medio electrónico.

## SECCIÓN SEGUNDA. SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### *Claúsula 8a.* SERVICIOS ELECTRÓNICOS.

En virtud del presente Contrato la ENTIDAD FINANCIERA está de acuerdo en prestar al CLIENTE los Servicios Electrónicos referidos en las Declaraciones del presente Contrato, a través de la transmisión de Mensajes de Datos mediante la Aplicación, en virtud de los cuales el CLIENTE podrá, entre otras, consultar: (i) número celular asociado; (ii) correo electrónico asociado; (iii) saldos y movimientos de sus Cuentas; (iv) celebrar Operaciones Monetarias y (v) cualquier otra operación que la ENTIDAD FINANCIERA llegue a autorizar expresamente en un futuro o que el CLIENTE contrate en el futuro con la ENTIDAD FINANCIERA.

Por su parte, el CLIENTE deberá contar con al menos una Cuenta y con acceso a los Medios Electrónicos por medio de los cuales podrán ser utilizados los Servicios Electrónicos.

En relación con lo anterior, las Partes acuerdan que las transacciones que se realicen al amparo de los Servicios Electrónicos se registrarán, siempre y sin excepción alguna, por los términos y condiciones generales consignados en esta Sección Segunda del presente Contrato y su Carátula, con excepción de la funcionalidad de la Cuenta a la que le aplicará lo previsto en las demás Secciones del presente Contrato y su Carátula.

Asimismo, la ENTIDAD FINANCIERA podrá ofrecer al CLIENTE a través de los Medios Electrónicos, servicios u operaciones adicionales a los convenidos mediante este Contrato, e incluso la contratación de otros Servicios Electrónicos a través de otra modalidad. Para instrumentar lo anterior, la ENTIDAD FINANCIERA solicitará del CLIENTE el uso de su Firma Electrónica para confirmar su aceptación. Posteriormente la ENTIDAD FINANCIERA notificará conforme a lo dispuesto en la cláusula 10a, una descripción de la información respecto al procedimiento necesario para que el CLIENTE confirme la contratación efectuada.

### *Claúsula 9a.* AUTENTICACIÓN.

Las Partes acuerdan que para acceder a los Servicios Electrónicos por cualquiera de los Medios Electrónicos y realizar las operaciones referidas en la cláusula 3a de este Contrato, requerirán utilizar su Clave de Acceso y/o de cualquier otro Factor de Autenticación requerido por la ENTIDAD FINANCIERA, los cuales tendrán los mismos alcances que la firma autógrafa del CLIENTE. Lo anterior, consistirá en los Factores de Autenticación que en cada caso el sistema de Servicio Móvil, según corresponda, le requiera, pudiendo incluso ser una combinación de más de un Factor de Autenticación, como son, de manera enunciativa más no limitativa: (i) el Nombre de Usuario; (ii) la Clave de Acceso; (iii) la contraseña; (iv) las contraseñas de un solo uso; (v) Firma Electrónica Avanzada; (vi) reconocimiento facial del dispositivo celular; (vii) cuestionarios. Asimismo, el CLIENTE deberá establecer su propia Clave de Acceso para poder acceder a los Servicios Electrónicos por cualquiera de los Medios Electrónicos.

En relación con lo anterior, las Partes convienen que la ENTIDAD FINANCIERA podrá modificar en todo momento, mediante previo aviso al CLIENTE, los mecanismos de funcionamiento de los Servicios Electrónicos, así como los procedimientos de identificación y autenticación del CLIENTE, pudiendo para ello aumentar o disminuir los Factores de Autenticación con el propósito de mejorar la calidad y/o aumentar la seguridad de dicho servicio.

Respecto al uso de la Firma Electrónica, las Partes acuerdan que el CLIENTE será el único responsable por su uso, guarda y custodia desde el momento de la recepción o activación de los Factores de Autenticación que componen la Firma Electrónica, así como de los dispositivos que pudieran generar estos Factores de Autenticación, tales como el dispositivo móvil. Además, el CLIENTE se encontrará facultado para cambiar o recuperar su contraseña, Clave de Acceso o, en general, cualquier Factor de Autenticación, siempre que esto sea posible, en cualquier momento, sin que estos puedan ser conocidos por la ENTIDAD FINANCIERA. En consecuencia, desde este momento, el CLIENTE libera a la ENTIDAD FINANCIERA de una manera tan amplia como en derecho proceda por cualquier utilización que el CLIENTE o cualquier tercero realice de los Factores de Autenticación o los dispositivos que los generen con posterioridad a su entrega o activación, siendo por lo tanto el CLIENTE el único responsable de cualquier quebranto o detrimento que pudiera sufrir en su Cuenta por el uso indebido de la Firma Electrónica o sus componentes.

Cuando el CLIENTE intente ingresar a la Aplicación de forma incorrecta en 5 ocasiones consecutivas, se bloqueará su acceso. Para aquellas operaciones que requieran el uso de un Factor de Autenticación categoría "3", el CLIENTE tendrá 3 intentos para

proporcionar el Factor de Autenticación correcto. Después de tres (3) intentos fallidos la cuenta se bloqueará. Cuando el CLIENTE se abstenga de realizar operaciones o acceder a la Aplicación por un periodo de más de 365 días, la cuenta creada por el CLIENTE en la Aplicación se bloqueará.

Para efectos de señalado en el párrafo inmediato anterior, la ENTIDAD FINANCIERA notificará al CLIENTE de conformidad con lo establecido en la cláusula 11a, respecto a la situación acontecida, así como a las medidas de seguridad que se hubieren adoptado por el surgimiento de los mencionados sucesos.

El CLIENTE sabe y acepta que su Firma Electrónica puede ser irrecuperable, por lo tanto, en caso de pérdida, invalidación, cancelación o deterioro de esta o cuando por cualquier causa no pueda ser utilizada, deberán seguir las instrucciones y procedimientos de seguridad establecidos por la ENTIDAD FINANCIERA, para volver a acceder al Servicio Móvil mismos que se atenderán por la ENTIDAD FINANCIERA de acuerdo con lo establecido en el párrafo siguiente.

Para la realización de cualquier cambio o recuperación de la Firma Electrónica o de cualquiera de los Factores de Autenticación que la componen, el CLIENTE se obliga a cumplir con los requisitos que la ENTIDAD FINANCIERA le indique a través de algún medio de comunicación, en el Servicio Móvil, conforme a la cláusula 11a.

La ENTIDAD FINANCIERA podrá indicar al CLIENTE la necesidad de que modifique su Firma Electrónica o alguno de los Factores de Autenticación que la componen, siguiendo al efecto las especificaciones que la ENTIDAD FINANCIERA le indique de conformidad con lo establecido en esta misma cláusula, en el entendido que, de no hacerlo, la ENTIDAD FINANCIERA podrá dar por terminado el presente instrumento sin responsabilidad alguna a su cargo.

*Claúsula 10a.*      **SERVICIO MÓVIL.**

**Condiciones del Servicio Móvil.** Las Partes acuerdan que para la prestación del Servicio Móvil se sujetarán a lo siguiente:

- a) El CLIENTE deberá tener contratado el servicio de telefonía móvil que le permita acceder a Internet y a los Servicios Electrónicos de la ENTIDAD FINANCIERA. Asimismo, dicho teléfono móvil deberá contar con el sistema operativo y características necesarias.
- b) Dependiendo del sistema operativo del CLIENTE (Android o iOS), éste deberá descargar la Aplicación en su Dispositivo y realizar el registro según las indicaciones que las mismas pantallas le vayan indicando.

**Utilización del Servicio Móvil.** Mediante la utilización del Servicio Móvil, el CLIENTE podrá enviar Mensajes de Datos vía Internet a la ENTIDAD FINANCIERA para celebrar Operaciones Monetarias y realizar las operaciones que en cada caso se hubieren contratado para este servicio, conforme a lo contemplado en la o las Carátulas del presente Contrato, cuyas operaciones podrán ser cualquiera de las contenidas en la Cláusula 8a del presente Contrato. No obstante, las operaciones realizadas mediante el Servicio Móvil estarán sujetas a lo dispuesto en el presente Contrato para la Cuenta, y siempre de acuerdo con los requerimientos, funcionalidades y operatividad del sistema del Servicio Móvil, la red de la compañía telefónica con la que el CLIENTE hubiere contratado y sus servicios de Mensajes de Texto.

*Claúsula 11a.*      **EXCEPCIONES DE SERVICIO Y OPERACIONES.**

Asimismo, las Partes reconocen y aceptan que la ENTIDAD FINANCIERA pudiera dejar de ofrecer la prestación del Servicio Móvil cuando a su criterio aún no cuente o deje de contar con los medios y recursos suficientes para prestar dicho servicio de manera segura y eficiente.

También podrán dejar de ofrecerse la celebración de algunas de las operaciones señaladas en la Cláusula 8a del presente Contrato, cuando no esté en posibilidades de proporcionar las herramientas o productos financieros suficientes para que éstas puedan llevarse a cabo, motivo por el cual deberá estarse siempre a las operaciones que efectivamente se hubieren contratado de acuerdo con lo que se señale en la o las Carátulas de este Contrato. El Servicio Móvil podrá no estar disponible durante el Horario de Mantenimiento, debido a circunstancias ajenas a la ENTIDAD FINANCIERA. Siempre que se presenten estas situaciones, el CLIENTE podrá solicitar información acerca del acceso a los Servicios Electrónicos, respecto a depósitos o transacciones incompletas, a pagos no aplicados, así como de movimientos no reflejados en sus cuentas, en el número de servicio al cliente que se señala en la cláusula 32a.

*Claúsula 12a.* RIESGOS, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

La ENTIDAD FINANCIERA hace del conocimiento del CLIENTE los riesgos inherentes a los Servicios Electrónicos, así como recomendaciones de seguridad que el CLIENTE debe implementar para utilizar los Servicios Electrónicos:

- a) Generar contraseñas seguras, mínimo de 8 (ocho) caracteres alfanuméricos, incluir mayúsculas y minúsculas y en ningún caso deberán estar conformadas por el identificador del CLIENTE, la denominación o marca comercial de la ENTIDAD FINANCIERA, más de 3 (tres) caracteres idénticos en forma consecutiva, ni más de 3 (tres) caracteres numéricos o alfabéticos en forma secuencial.
- b) El CLIENTE deberá modificar las contraseñas y/o claves de manera periódica.
- c) Las Claves de Acceso son personales e intransferibles, la ENTIDAD FINANCIERA no solicita los mismos a través de su personal ni por cualquier medio (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto o cualquier otro que no sea los Servicios Electrónicos) por lo que el CLIENTE se obliga a no proporcionarlos.
- d) El CLIENTE debe proteger sus Dispositivos de Acceso y/o dispositivos móviles con antivirus y programas de seguridad actualizados, así como hacer uso de los sistemas operativos autorizados por los proveedores de dichos dispositivos.
- e) No utilizar Dispositivos de Acceso y/o dispositivos móviles en redes públicas para acceder y operar los Servicios Electrónicos.
- f) No abrir correos electrónicos, archivos o ligas que reciba de emisores desconocidos, ya que podrían ser utilizados para obtener sus contraseñas y/o Claves de Acceso.
- g) En cualquier momento y en caso de que así lo requiera, disminuir los límites monetarios al uso de los Servicios Electrónicos.

*Claúsula 13a.* LÍMITES MONETARIOS AL SERVICIO.

El Cliente podrá hacer uso de los Servicios Electrónicos y realizar las operaciones a que se refiere este Contrato, siempre y cuando el monto por transacción acumulado diario y/o acumulado mensual, no exceda los límites máximos determinados por la ENTIDAD FINANCIERA para los Servicios Electrónicos. Los límites máximos referidos en este párrafo podrán ser disminuidos por el CLIENTE a través de la Aplicación. En caso de ser incrementados los límites de montos máximos, el Cliente deberá autorizar dicho incremento mediante la misma Aplicación.

Las Operaciones Monetarias que representen un cargo a las Cuentas no deben exceder el saldo disponible, ni los límites determinados por los Servicios Electrónicos.

*Claúsula 14a.* NOTIFICACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE.

La ENTIDAD FINANCIERA notificará al CLIENTE, mediante el envío de correo electrónico o mensaje de texto al número de teléfono previamente señalado por este para recibir notificaciones y que se menciona en la Carátula del presente Contrato o, sobre los que posteriormente notifique su cambio a la ENTIDAD FINANCIERA, **los eventos siguientes:**

- a) Notificación por transacción realizada
- b) Designación o modificación de beneficiarios
- c) Desbloqueo de Contraseñas y/o Claves de Acceso, así como reactivaciones de los Servicios Electrónicos
- d) Modificación de Claves de Acceso y/o contraseñas
- e) Activación o cancelación del servicio de domiciliación
- f) Por cualquier otra operación que la ENTIDAD FINANCIERA considere necesario notificar al CLIENTE

Al comunicarse con el servicio al cliente de la ENTIDAD FINANCIERA, se podrá asistir al CLIENTE, entre otros servicios para:

- g) Desbloqueo de Contraseñas y/o Claves de Acceso, así como reactivaciones de los Servicios Electrónicos

- h) Modificación de Claves de Acceso y/o contraseñas
- i) Modificación de beneficiarios
- j) Servicios varios

Adicionalmente, todos los avisos y notificaciones que la ENTIDAD FINANCIERA tenga que hacer al CLIENTE en relación con las modificaciones de este Contrato los hará mediante aviso a través de los Medios de Comunicación. Los avisos y/o notificaciones referidas en este párrafo deberán publicarse o enviarse al CLIENTE con por lo menos 30 (treinta) días naturales antes de su entrada en vigor. En caso de no recibir una solicitud para la terminación del presente Contrato de parte del CLIENTE, las Partes acuerdan que se entenderá que el CLIENTE consiente con dichas modificaciones, para todos los efectos legales que correspondan. Asimismo, **la ENTIDAD FINANCIERA proporcionará al CLIENTE de manera gratuita información sobre posibles fraudes en los productos o servicios financieros contratados por el CLIENTE a través del envío de un correo electrónico y/o de Mensajes de Texto SMS, así como en su sitio Web.**

*Claúsula 15a.* LÍMITES DE RESPONSABILIDAD.

El CLIENTE acepta que la ENTIDAD FINANCIERA no será responsable en caso de que no pueda efectuar o cumplir con sus instrucciones debido a un caso fortuito o de fuerza mayor, desperfectos, caída de sistemas de cómputo, mal funcionamiento o suspensión de los Medios Electrónicos o de cualquier otro servicio que sea requerido por el CLIENTE a la ENTIDAD FINANCIERA para la prestación del servicio respectivo.

Asimismo, el CLIENTE manifiesta que conoce el riesgo asociado a la transmisión de información a través de cualquier medio electrónico, por lo que acepta que el acceso, uso y envío de información es de su absoluta y exclusiva responsabilidad. La ENTIDAD FINANCIERA sólo será responsable de omisiones o retrasos en la ejecución de instrucciones efectivamente recibidas en sus sistemas informáticos y, en consecuencia, no asumirán responsabilidad alguna.

La ENTIDAD FINANCIERA será responsable del contenido de los Mensajes de Datos enviados por el CLIENTE a partir del momento en que estos sean recibidos por la ENTIDAD FINANCIERA. La ENTIDAD FINANCIERA no ejecutará aquellas instrucciones del CLIENTE que estén fuera del horario establecido para la operación solicitada.

La ENTIDAD FINANCIERA no tendrá ninguna responsabilidad u obligación de ningún tipo por cualquier pérdida o pasivo sufrida por el CLIENTE debido a: (a) cualquier equipo, software o documentación que no sea producida o proporcionada por la ENTIDAD FINANCIERA en relación con el uso de los Servicios Electrónicos, (b) cualquier servicio a través del cual el CLIENTE acceda a los Servicios Electrónicos o a los servicios que no sean controlados por la ENTIDAD FINANCIERA.

Las Partes acuerdan, que en caso de que la ENTIDAD FINANCIERA por error haya abonado recursos en alguna de las Cuentas del CLIENTE, la ENTIDAD FINANCIERA podrá cargar el importe respectivo a la cuenta de que se trate con el propósito de corregir el error.

*Claúsula 16a.* HORARIOS.

Las Partes convienen que los Servicios Electrónicos contratados por el CLIENTE estarán disponibles de acuerdo con el producto contratado el cual podrá ser consultado en el contrato del producto o servicio respectivo; sin embargo, el acceso a la Aplicación estará disponible los 7 (siete) días de la semana durante las 24 (veinticuatro) horas, exceptuando los mantenimientos a la Aplicación, los cuales serán avisados con suficiente anticipación al CLIENTE.

*Claúsula 17a.* PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.

Las Partes acuerdan que el CLIENTE no podrá hacer uso de los Servicios de Electrónicos con fines ilícitos o para la realización de actividades que tengan por objeto dichos fines. Asimismo, mediante los Servicios Electrónicos, la ENTIDAD FINANCIERA podrá dar seguimiento a las obligaciones derivadas de la ley tales como las establecidas en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y/o delincuencia organizada, para lo cual el CLIENTE otorga desde este momento su más amplio consentimiento el cual se mantendrá vigente mientras subsista cualquier relación jurídica entre las Partes.

## SECCIÓN TERCERA. DISPOSICIONES COMUNES

### *Claúsula 18a.* DEFINICIONES Y PRINCIPIOS DE INTERPRETACIÓN.

Las Partes convienen que, para efectos de interpretación y cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente Contrato, las palabras utilizadas con mayúscula inicial en este documento tendrán el significado que se les atribuye a continuación.

“Aplicación” significa la infraestructura tecnológica que se descarga en el mercado digital de aplicaciones para sistemas operativos “iOS” y “Android” (según corresponda al Dispositivo de Acceso del CLIENTE) y, es utilizada por la ENTIDAD FINANCIERA para llevar a cabo el proceso de identificación remota o no presencial del CLIENTE, cuando así lo permitan los términos y condiciones aplicables al tipo de Cuenta y/o producto que el CLIENTE desee contratar y/o, en su caso, hubiere contratado con la ENTIDAD FINANCIERA. Asimismo, la Aplicación le permite al CLIENTE tener acceso y usar los Servicios Electrónicos descritos en el presente instrumento para la realización de consultas y ejecución de las transacciones señaladas en el presente Contrato.

“Autenticación”, significa el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto verificar la identidad del CLIENTE y su facultad para realizar operaciones a través de los Servicios Electrónicos.

“Carátula”, significa el documento en el que se consignarán las condiciones generales aplicables a la Cuenta y los Servicios Electrónicos, según el tipo de producto contratado, las cuales una vez firmadas por las Partes, forman parte integrante del presente instrumento.

“Clave de Acceso”, significa el Factor de Autenticación o contraseña consistente en el conjunto de 8 (ocho) caracteres alfanuméricos, mayúsculas y minúsculas que el propio CLIENTE determina durante el proceso de registro remoto o no presencial, según lo permitan los términos y condiciones aplicables a la Cuenta para acceder a los Servicios Electrónicos. Dicha contraseña en ningún caso podrá ser conformada por lo siguiente:

- El identificador del CLIENTE.
- La denominación o marca comercial de la ENTIDAD FINANCIERA.
- Más de tres caracteres idénticos en forma consecutiva.
- Más de tres caracteres numéricos o alfabéticos en forma secuencial.

“Cliente” significa la persona que contrata el producto de DiDi Cuenta y los servicios electrónicos.

“CNBV”, significa la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

“Comprobantes”, significa el documento electrónico emitido por la ENTIDAD FINANCIERA al amparo del presente Contrato, que acredita la realización de una operación a través de la Aplicación. El (los) Comprobante(s) contendrá(n) lo establecido en las Disposiciones de CONDUSEF.

“CONDUSEF”, significa la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

“Contrato”, significa el presente Contrato múltiple de cuenta de depósito de dinero a la vista con rendimientos y servicios electrónicos.

“Cuenta”, significa la cuenta correspondiente al depósito bancario de dinero a la vista, en Pesos, que el Cliente apertura en la ENTIDAD FINANCIERA respecto de la cual, podrá realizar consultas y/o transacciones conforme a los términos de este Contrato.

“Días”, significa los días del año calendario.

“Días Hábiles Bancarios”, significa los Días en que las instituciones de crédito no estén obligadas a cerrar sus puertas, ni a suspender operaciones, en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la CNBV.

“Disposiciones de CONDUSEF”, significa las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias, publicadas en el DOF el día 16 de octubre del 2015 y, de ser el caso, sus respectivas modificaciones, según estas sean reformadas en el futuro.

“Disposiciones PLD”, significan las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, publicados en el DOF el 31 de diciembre de 2014 y sus respectivas modificaciones.

“Dispositivo de Acceso”, significa el equipo que permite al CLIENTE acceder a la red mundial denominada Internet, a través del cual, previa descarga y activación de la Aplicación, el CLIENTE puede hacer uso de los Servicios Electrónicos.

“DOF”, significa el Diario Oficial de la Federación.

“Domiciliación”, significa la instrucción y autorización expresa del CLIENTE para que, la ENTIDAD FINANCIERA realice cargos recurrentes en la Cuenta, relativos al pago de bienes o servicios que, para tales efectos habilite la ENTIDAD FINANCIERA a través de la Aplicación .

“Entidad Financiera” significa J.P. Sofiexpress, S.A. de C.V., S.F.P.

“Factor de Autenticación”, significa el mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en información que únicamente el CLIENTE posea o conozca, o bien, la información emitida por dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas empleadas para identificar al CLIENTE y permitirle el acceso a la Aplicación y, consecuentemente, a los Servicios Electrónicos y pueda con ello realizar las consultas y transacciones consignadas en este Contrato.

“Firma Electrónica”, significa la combinación de Factores de Autenticación del CLIENTE para identificarlo plenamente y permitirle ingresar u operar dentro de la Aplicación la ENTIDAD FINANCIERA. Dicha combinación de Factores de Autenticación se conformará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 9a del presente Contrato y sustituirá a la firma autógrafa teniendo, por lo tanto, el mismo valor probatorio.

“GAT”, significa la ganancia anual total neta expresada en términos porcentuales anuales, tanto nominales como reales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen la Cuenta, menos todos los costos relacionados con la Cuenta.

“Horario”, significa el horario en el que la ENTIDAD FINANCIERA prestará acceso a la Aplicación, el cual es de lunes a domingo, las 24 horas del día, tomando como base la hora de la Ciudad de México.

“Horario de Mantenimiento”, significa el horario en el que la ENTIDAD FINANCIERA, de tiempo en tiempo, le dará mantenimiento a la Aplicación, durante el cual el CLIENTE no tendrá acceso a la misma, debiendo la ENTIDAD FINANCIERA avisar al CLIENTE con al menos 2 (dos) horas de anticipación a través de la propia Aplicación o por medio de correo electrónico. la ENTIDAD FINANCIERA realizará el mejor esfuerzo para que el mantenimiento de la Aplicación se realice en el horario que genere el menor impacto posible al CLIENTE.

“Internet”, significa el conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas a nivel mundial, la cual será necesaria para operar los Servicios Electrónicos objeto de este Contrato.

“LTOSF”, significa la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

“Medios de Comunicación”, significa los medios a través de los cuales: (i) el CLIENTE podrá girar instrucciones a la ENTIDAD FINANCIERA y realizar los demás actos consignados en el presente Contrato que expresamente permitan su ejecución a través de estos y (ii) la ENTIDAD FINANCIERA podrá recibir instrucciones del CLIENTE y responder a las mismas. Tales medios son limitativamente teléfono (fijo y/o móvil) y correo electrónico debidamente identificados en la cláusula 14a del presente Contrato, así como carta con firma autógrafa.

“Medios Electrónicos” significa los equipos o canales electrónicos que estuvieren habilitados para que el CLIENTE acceda a los Servicios Electrónicos.

“Mensajes de Datos” significan la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada a través de Medios Electrónicos resultante de una instrucción del CLIENTE, de una respuesta de la ENTIDAD FINANCIERA a una instrucción, o de cualquier notificación que se haga a través de Internet. Los Mensajes de Datos enviados por el CLIENTE constituyen instrucciones electrónicas que el CLIENTE gira a la ENTIDAD FINANCIERA para realizar operaciones asociadas a los Servicios Electrónicos ofrecidos por la

ENTIDAD FINANCIERA. En todo momento, dicha información se encontrará protegida por mecanismos y métodos criptográficos para proteger la confidencialidad de la información.

“Mensaje de Texto SMS”, significa las alertas enviadas por la ENTIDAD FINANCIERA al teléfono móvil del CLIENTE asociado a los Servicios Electrónicos.

“Nombre de Usuario”, significa el identificador de usuario compuesto por el número celular a 10 (diez) dígitos, registrado por el CLIENTE con el que la ENTIDAD FINANCIERA lo identifica y le permite girar instrucciones a través de los Servicios Electrónicos.

“Operación Monetaria”, significa la transacción que implique disposiciones de dinero, transferencias, abonos o retiros de recursos dinerarios de la Cuenta.

“Parte”, significa, en singular o plural, la ENTIDAD FINANCIERA y/o el CLIENTE, actuando de forma conjunta o separada, según el contexto lo requiera.

“Pesos”, significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

“RECA”, significa el Registro de Contratos de Adhesión de la CONDUSEF al que se refiere la LTOSF.

“Servicios Electrónicos”, significan el conjunto de servicios y operaciones que la ENTIDAD FINANCIERA puede realizar con sus CLIENTES a través de los Medios Electrónicos.

“Servicio Móvil”, significa los Servicios Electrónicos a los que el CLIENTE podrá tener acceso a través del Dispositivo de Acceso consiste en un teléfono móvil del CLIENTE, cuyo número de línea se encuentra asociado a los Servicios Electrónicos y mediante los cuales el CLIENTE podrá llevar a cabo consultas y celebrar Operaciones Monetarias.

“SPEI”, significa el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios del Banco de México.

“Tasa de Rendimiento Anual”, significa la tasa de interés anual señalada en la Carátula en razón de la cual se generarán rendimientos diarios sobre los recursos que el CLIENTE mantenga en la Cuenta.

“UNE”, significa la unidad especializada de atención a usuarios de la ENTIDAD FINANCIERA cuyo objeto es atender cualquier consulta, reclamación y/ o aclaración del CLIENTE.

#### Principios de interpretación

- (i) Toda referencia a, y la definición de, cualquier documento se considerará que se refiere a dicho documento según el mismo sea adicionado, reformado o modificado de tiempo en tiempo de conformidad con sus términos.
- (ii) Las referencias a días se considerarán referencias a días naturales salvo que se especifiquen Días Hábiles Bancarios; las referencias a las semanas, meses (incluyendo meses calendario) o años serán a las semanas, meses o años naturales, respectivamente.
- (iii) Los encabezados de las cláusulas y otros títulos de estas se insertan únicamente para fines de referencia y no deberán ser tomados en cuenta para, o afectar, la interpretación del presente Contrato.
- (iv) Los términos definidos en singular incluirán el plural y viceversa y el género masculino y femenino incluirá ambos géneros.
- (v) A menos que se indique lo contrario, las referencias a cláusulas, secciones, incisos, sub-incisos, párrafos y otras disposiciones, se referirán a cláusulas, secciones, incisos, sub-incisos, párrafos y otras disposiciones del presente Contrato.

#### Claúsula 19a. CONTRATACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

El presente Contrato quedará perfeccionado una vez que el CLIENTE manifieste su consentimiento por medios electrónicos a través de la Aplicación, para aceptar los términos bajo los cuales la ENTIDAD FINANCIERA hubiera autorizado su Solicitud.

Las Partes reconocen y aceptan que le estará prohibido a la ENTIDAD FINANCIERA condicionar la contratación de la Cuenta y los Servicios Electrónicos a la contratación de otra operación o servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la ENTIDAD FINANCIERA podrá ofrecer al CLIENTE otros productos y servicios financieros que sean comercializados por la propia ENTIDAD FINANCIERA o por otras entidades que estén ligados a los productos y servicios ofrecidos, cuando se cuente con el consentimiento expreso del CLIENTE para contratar los productos o servicios adicionales o ligados con la operación o servicio solicitado, bajo la premisa de que es un derecho innegable del CLIENTE contratar éstos a través de un tercero independiente.

El Contrato, las Carátulas y sus anexos se enviarán al correo electrónico proporcionado a la ENTIDAD FINANCIERA por el CLIENTE, y se mantendrá a disposición del mismo por Medios Electrónicos.

Los siguientes anexos son parte integrante del Contrato, por lo cual se deberán interpretar conforme a lo estipulado en las cláusulas del mismo:

**Anexo 1.** Carátula DiDi Cuenta.

**Anexo 2.** Carátula Servicios Electrónicos.

**Anexo 3.** Disposiciones legales.

**Cláusula 20a. ACLARACIONES.**

En términos del **artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros**, si el CLIENTE no está de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en su estado de cuenta respectivo, en la Aplicación, y/o en página de internet de la ENTIDAD FINANCIERA, según dichos Medios Electrónicos estén habilitados con dicha funcionalidad de tiempo en tiempo, podrá presentar una solicitud de aclaración por escrito a través de la Aplicación o dirigiéndose a la UNE de la ENTIDAD FINANCIERA, por medio del correo electrónico y/o de los teléfonos de contacto que se señalan en la presente Cláusula, dentro del **plazo de 90 (noventa) días naturales** contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación.

**Procedimiento de aclaraciones.** La aclaración presentada en tiempo y forma se resolverá conforme al procedimiento previsto por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros que se detalla a continuación, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan las autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia:

- I.** *“Cuando el cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.*

*La solicitud respectiva podrá presentarse en la UNE de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.*

*Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la CONDUSEF en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;*

- II.** *Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente.*

*El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;*

- III.** *Dentro del plazo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la UNE de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las*

*disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;*

- IV. *En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la CONDUSEF, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y*
- V. *Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.*

*Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la CONDUSEF o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.”*

La ENTIDAD FINANCIERA incluirá los movimientos en cuestión en los estados de cuenta con una leyenda que indique que se encuentran sujetos a un proceso de aclaración.

**Unidad Especializada.** La ENTIDAD FINANCIERA cuenta con una UNE, en términos de la Ley de Protección y Defensa al CLIENTE de Servicios Financieros, la cual se localiza en Av. Ocampo 51, Col. Centro, Maravatío de Ocampo, Michoacán, C.P. 61250, México, con número telefónico (447) 478 0031, y correo(s) electrónico(s): **contacto@didicuenta.com.mx** y **une.sofiexpress@jpsofiexpress.com.**

**CONDUSEF.** El CLIENTE gozará en todo momento de los derechos que le confiere la **Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**, mismos que podrá ejercitar presencialmente en su domicilio ubicado en Insurgentes Sur 762, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, vía telefónica a través del número de atención **(55) 5340-0999 y 800-999.8080**, por correo electrónico dirigido [asesoria@condusef.gob.mx](mailto:asesoria@condusef.gob.mx) y/o a través de la página electrónica en internet de la CONDUSEF [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

**Consultas.** Las Partes acuerdan que el presente Contrato, así como todos sus anexos, incluido el anexo de preceptos legales se encuentra a disposición del CLIENTE en la Aplicación y en la página de Internet de la ENTIDAD FINANCIERA, así como en el RECA de la CONDUSEF bajo el número de registro indicado al margen superior derecho del presente Contrato.

**Claúsula 21a. OPERACIONES VÍA INTERNET.**

La realización por el CLIENTE de disposiciones de la Cuenta mediante operaciones efectuadas en la red mundial de telecomunicaciones conocida como Internet, se sujetarán a las siguientes bases:

- (a) El CLIENTE deberá contar con acceso a la red de Internet para poder ingresar al servicio.
- (b) La ENTIDAD FINANCIERA permitirá al CLIENTE conectarse a través de la red de Internet al servicio por medio de su computador central, previa validación de su clave de usuario y contraseña.
- (c) Tratándose de pagos de servicios, interbancarios y a terceros, la ENTIDAD FINANCIERA queda relevada de toda responsabilidad si los pagos que efectúe el CLIENTE se realizan en forma extemporánea.
- (d) Tratándose de consulta de saldo y estado de cuenta, la información que la ENTIDAD FINANCIERA proporcione al CLIENTE corresponderá a la que en sus registros contables aparezca registrada a esa fecha.
- (e) La información e instrucciones que el CLIENTE transmita o comunique a la ENTIDAD FINANCIERA al efectuar sus operaciones, así como los comprobantes emitidos y transmitidos por el computador central de la ENTIDAD FINANCIERA tendrán pleno valor probatorio y fuerza legal para acreditar la operación realizada, el importe de la misma, su naturaleza, así como las características y alcance de sus instrucciones.
- (f) El CLIENTE será responsable de las disposiciones de la Cuenta que se realicen mediante operaciones efectuadas por la vía de internet, así como de los quebrantos consiguientes que pudiere sufrir su patrimonio, si proporciona a Establecimientos no afiliados información referente a su Cuenta, estando conectado o teniendo acceso en línea a internet o si realiza compras por esta vía sin utilizar las medidas de seguridad proporcionadas por la ENTIDAD FINANCIERA.
- (g) En ningún caso la ENTIDAD FINANCIERA será responsable de algún daño, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas, gastos directos, indirectos, inherentes o consecuentes que surjan en relación con cualquier página de internet, su uso o imposibilidad de uso, o en relación con cualquier falla en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora

en la operación o transmisión, virus de computadora o falla de sistema o línea. La ENTIDAD FINANCIERA podrá en todo momento, previo aviso dado al CLIENTE, modificar las reglas de funcionamiento de acceso o procedimientos de identificación.

*Claúsula 22a.* OPERACIONES CON ESTABLECIMIENTOS.

La ENTIDAD FINANCIERA es ajena a las relaciones mercantiles o civiles existentes o que surjan entre el CLIENTE y los Establecimientos o entre el Cliente y aquéllos a quienes se efectúen pagos por orden de éste y con cargo a la Cuenta otorgada.

La ENTIDAD FINANCIERA no asumirá responsabilidad alguna por la calidad, cantidad, precio, garantías, plazo de entrega o cualesquiera otras características de los bienes o servicios que se adquieran en los Establecimientos mediante el uso de la Cuenta. Consecuentemente, cualquier derecho que llegare a asistir al CLIENTE por los conceptos citados, deberá hacerse valer directamente en contra de los referidos Establecimientos.

En caso de bonificaciones o ajustes de precios, devolución de mercancías o cancelación de servicios, los Establecimientos no podrán hacer entrega de dinero en efectivo al CLIENTE. En tal virtud, el abono que en su caso procedan a efectuar deberá ser pagado a la Cuenta.

*Claúsula 23a.* NOTIFICACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES.

La ENTIDAD FINANCIERA podrá proporcionar al CLIENTE vía telefónica, mensaje de texto, correo electrónico y/o por cualquier otro medio de contacto que se haya establecido con el CLIENTE, información para evitar posibles fraudes respecto de la Cuenta, a través del envío de notificaciones de operaciones inusuales.

*Claúsula 24a.* SECRETO.

La ENTIDAD FINANCIERA no podrá dar información acerca de las operaciones que deriven del presente Contrato, sino al CLIENTE y sus representantes legales debidamente identificados, salvo en los casos de excepción previstos en este instrumento y/o en la legislación aplicable.

*Claúsula 25a.* TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.

Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula inmediata anterior, el CLIENTE autoriza expresamente a la ENTIDAD FINANCIERA para que la información relativa a las operaciones y servicios contemplados en el presente Contrato pueda ser proporcionada a las autoridades financieras o hacendarias mexicanas competentes, cuando así lo soliciten o de acuerdo con la legislación mexicana vigente.

En virtud de lo anterior, el CLIENTE se obliga a proporcionar los datos y documentos necesarios que la ENTIDAD FINANCIERA le requiera para su correcta identificación, reconociendo que es su responsabilidad notificar a la ENTIDAD FINANCIERA cualquier modificación en los datos y documentos proporcionados.

El tratamiento de la información del CLIENTE, en los términos de la presente cláusula, no implica trasgresión a las obligaciones de reserva, seguridad, confidencialidad o integridad de la información transmitida a las que está sujeta la ENTIDAD FINANCIERA, por lo que el CLIENTE libera de responsabilidad a la ENTIDAD FINANCIERA en caso de compartir la información del CLIENTE de acuerdo con lo establecido en los párrafos anteriores.

*Claúsula 26a.* FALLECIMIENTO DEL CLIENTE.

Las Partes convienen que, ante la circunstancia del fallecimiento, interdicción o ausencia declarada judicialmente del CLIENTE, se tendrá por terminado el presente Contrato.

La terminación por estas causas surtirá sus efectos en la fecha establecida en el certificado o acta de defunción, o en la sentencia judicial correspondiente con la que se acredite fehacientemente a la ENTIDAD FINANCIERA dicha circunstancia.

*Claúsula 27a.* VIGENCIA.

La vigencia del presente Contrato será indeterminada, e iniciará a surtir sus efectos partir de la fecha del consentimiento expreso por parte del CLIENTE con motivo de la Solicitud realizada por el CLIENTE a través de Medios Electrónicos.

*Claúsula 28a.* MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

La ENTIDAD FINANCIERA podrá modificar el presente Contrato, mediante aviso por escrito dado con 30 (treinta) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, a través del Sitio Web y de la Aplicación y/o, en su caso, a través del estado de cuenta del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones notificadas por la ENTIDAD FINANCIERA, podrá solicitar la terminación del Contrato en un plazo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la publicación del aviso de las modificaciones, sin responsabilidad alguna a su cargo, bajo las condiciones pactadas originalmente, debiendo cubrir, en su caso, los adeudos que se generen hasta el término de la operación o el servicio, sin que la ENTIDAD FINANCIERA pueda cobrarle penalización alguna por dicha causa. La solicitud antes referida, se presentará por escrito a través de los correos electrónicos [contacto@didicuenta.com.mx](mailto:contacto@didicuenta.com.mx) o [une.sofiexpress@sofiexpress.com](mailto:une.sofiexpress@sofiexpress.com), la Aplicación o bien llamando a los teléfonos 800-649-0525 o 800 649 0598 de la ENTIDAD FINANCIERA para la realización de dicha cancelación.

*Claúsula 29a.* CANCELACIÓN DEL CONTRATO.

El CLIENTE contará con un periodo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma de este Contrato para solicitar su cancelación sin responsabilidad a su cargo, en dicho caso, la ENTIDAD FINANCIERA no podrá cobrar comisión o penalización alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma.

*Claúsula 30a.* TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El CLIENTE, sin comisión o penalización alguna, podrá solicitar en todo momento, la terminación del presente Contrato vía telefónica a los números 800-649-0525 o 800 649 0598, al respecto la ENTIDAD FINANCIERA verificará la identidad del CLIENTE mediante un cuestionario vía telefónica. Por su parte, la ENTIDAD FINANCIERA, recibida la solicitud proporcionará al CLIENTE el acuse de recibo y clave de confirmación o número de folio y procederá a:

- (a) Cancelar la Cuenta y el acceso a los Servicios Electrónicos.
- (b) Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la solicitud de terminación del Contrato. En consecuencia, no se podrán hacer nuevos cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados, pero no reflejados.
- (c) Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quien conserve la autorización de los cargos correspondientes.
- (d) Abstenerse de condicionar la terminación a cualquier otro acto no previsto en el presente Contrato.
- (e) Abstenerse de cobrar al CLIENTE comisión o penalización por la terminación del Contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de las Disposiciones.
- (f) Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el Contrato principal, deberán también de darse por terminados los productos o servicios adicionales.

La ENTIDAD FINANCIERA entregará cualquier saldo a favor que existiere a favor del CLIENTE, en la fecha en que se dé por terminada la operación, a través de una transferencia a la cuenta que le indique el CLIENTE, la cuenta deberá estar a nombre del CLIENTE.

La ENTIDAD FINANCIERA entregará al CLIENTE, acuse de recibo o clave de confirmación de cancelación renunciando ambos a sus derechos de cobro residuales, que pudieran subsistir después del momento de la cancelación.

**Terminación por conducto de otra entidad financiera.** El CLIENTE podrá solicitar la terminación del Contrato, por conducto de otra entidad financiera, de las previstas en la LTOF, que se denominará receptora, la cual en caso de resultar procedente debe abrir una cuenta a nombre del CLIENTE y comunicar a la ENTIDAD FINANCIERA transferente su compromiso sobre la veracidad y legitimidad de la instrucción de transferencia por parte del CLIENTE, a fin de que se transfieran los recursos a la receptora, incluyendo los accesorios generados a la fecha de entrega de los recursos, quien llevará a cabo los trámites respectivos, bajo su responsabilidad y sin cobro de Comisión alguna por tales gestiones, a más tardar al tercer día hábil siguiente a aquel en que se reciba

la solicitud respectiva. La operación se dará por terminada una vez que los recursos estén en la cuenta que al efecto abra la receptora. Tratándose de operaciones a plazo, la cancelación surtirá efectos a su vencimiento.

**Denuncia por parte de la ENTIDAD FINANCIERA.** Las Partes reconocen y aceptan que la ENTIDAD FINANCIERA podrá dar por terminado en cualquier momento el presente Contrato de manera enunciativa y no limitativa por las siguientes causas:

- (a) Si la información proporcionada por el CLIENTE resulta falsa o imprecisa.
- (b) Si el CLIENTE realiza depósitos con dinero de procedencia ilícita.
- (c) Si el CLIENTE se encontrare en algún supuesto relacionado con las prohibiciones de contratación contenidas en las políticas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo de la ENTIDAD FINANCIERA.
- (d) Si se realiza suplantación y/o robo de identidad.
- (e) Si el CLIENTE incumple con lo dispuesto por este contrato.

En los casos señalados con anterioridad el CLIENTE sacará en paz y a salvo a la ENTIDAD FINANCIERA de cualquier contingencia legal, por lo que la ENTIDAD FINANCIERA se reserva todos sus derechos y acciones que conforme a derecho resulten procedentes. La ENTIDAD FINANCIERA podrá solicitar en cualquier momento la información que para tales efectos se requiera.

*Claúsula 31a.* MEDIOS DE PRUEBA.

El uso de los medios de identificación previstos en este Contrato sustituirá la firma autógrafa, producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. También tendrán valor probatorio el texto y montos que impriman los cajeros electrónicos y/o cualquier medio electrónico, así como la información registrada en el sistema contable e informático de la ENTIDAD FINANCIERA, cuando se usen sistemas y equipos automatizados.

*Claúsula 32a.* AVISOS Y NOTIFICACIONES; DOMICILIOS.

Para efecto de los avisos y/o notificaciones que el CLIENTE tuviere o quisiere hacer frente a la ENTIDAD FINANCIERA al amparo del presente Contrato, o a efecto de llevar a cabo cualquier procedimiento que requiera la visita del propio CLIENTE en las oficinas de la ENTIDAD FINANCIERA, esta última señala como su domicilio el ubicado en Av. Ocampo 51, Col. Centro, Maravatío de Ocampo, Michoacán, C.P. 61250, México, y señala:

Línea telefónica: 800-649-0525 o 800 649 0598

Correo electrónico: contacto@didicuenta.com.mx

En dicho domicilio, teléfono(s) y correo(s) electrónico(s) estarán disponible en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas para proporcionar el servicio de atención al cliente, y atender sus consultas de saldos, soporte técnico, aclaraciones y reclamaciones.

Por su parte, el CLIENTE designa como su domicilio el señalado en la Carátula del presente Contrato para los efectos de cualquier otro aviso o notificación que la ENTIDAD FINANCIERA tuviere que hacer al CLIENTE al amparo del presente Contrato, distintos de los mencionados anteriormente.

Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado a la otra Parte por escrito; en tanto dicho cambio no se notifique y hayan transcurrido 15 (quince) Días Hábiles a partir de dicha notificación, todo requerimiento, emplazamiento, notificación o diligencia que se haga en el domicilio señalado anteriormente se tendrá por válido y surtirá plenos efectos legales.

*Claúsula 33a.* PRÁCTICAS DESLEALES.

La ENTIDAD FINANCIERA no podrá aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas y desleales, ni cláusulas o condiciones abusivas o impuestas en la prestación de sus servicios, asimismo, tampoco podrá prestar servicios adicionales a los originalmente pactados que no hubieren sido solicitados por el CLIENTE, o aceptados expresamente por el mismo. La ENTIDAD FINANCIERA, no podrá aplicar cargos que no se deriven del presente Contrato sin previo consentimiento del CLIENTE.

*Claúsula 34a.* RENUNCIA DE DERECHOS.

La omisión por parte de la ENTIDAD FINANCIERA en el ejercicio de los derechos previstos en este Contrato, en ningún caso se entenderá como una renuncia a los mismos.

*Claúsula 35a.* TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS.

Los títulos de las cláusulas que aparecen en el presente Contrato se han puesto con el exclusivo propósito de facilitar su lectura por tanto no definen ni limitan el contenido de las mismas. Para efectos de interpretación del presente Contrato deberá atenderse exclusivamente al contenido de sus declaraciones y cláusulas y de ninguna manera al título de estas últimas.

*Claúsula 36a.* DATOS PERSONALES.

La ENTIDAD FINANCIERA garantiza la observancia y cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares** y su **Reglamento**, respecto a la información personal proporcionada por el CLIENTE.  
**Finalidad del tratamiento de datos.**

La ENTIDAD FINANCIERA se obliga a utilizar los datos personales del CLIENTE para las finalidades establecidas en su Aviso de Privacidad visible en la Aplicación y en el Sitio Web.

Por su parte el CLIENTE autoriza expresamente a la ENTIDAD FINANCIERA para compartir su información tanto personal, comercial y crediticia con cualquier prestador de servicios relacionados con la administración de la Cuenta que contiene este instrumento incluyendo los terceros que realicen gestiones de cobranza judicial o extrajudicial y se encuentren dentro o fuera de la República Mexicana. El CLIENTE podrá en cualquier momento solicitar la modificación de dicha autorización a través de la Aplicación.

**Publicidad.** La ENTIDAD FINANCIERA se abstendrá de utilizar, con fines mercadotécnicos o publicitarios, los datos personales del CLIENTE cuando este no le hubiese otorgado su autorización expresa para tales efectos, así mismo se abstendrá cuando el CLIENTE se encuentre inscrito en el Registro Público de Usuarios que no deseen información publicitaria de Productos y Servicios Financieros (REUS), a menos que éste le hubiese otorgado autorización expresa a la ENTIDAD FINANCIERA para tales efectos, con posterioridad a su inscripción en el mismo.

*Claúsula 37a.* LEYES Y JURISDICCIÓN.

Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a las Leyes vigentes en la República Mexicana y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Leído el presente Contrato y sus anexos, enteradas las partes de su contenido y alcance legal, y no existiendo vicios del consentimiento, este Contrato fue aceptado por las Partes de manera expresa a través de medios electrónicos, el día, en la Ciudad de México, quedando a disposición del CLIENTE a través de la Aplicación de la ENTIDAD FINANCIERA un ejemplar del Contrato y todos sus anexos, incluida la carátula, en formato PDF, documentos que asimismo serán enviados de forma digital al correo electrónico que fue indicado por el CLIENTE en la Solicitud.

*“El presente modelo de contrato de adhesión fue registrado en el registro de contratos de adhesión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, bajo el número 3179-003-041854/01-00698-0325”.*



**SOCIEDAD FINANCIERA**

Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325

**ANEXO 3 DE “DISPOSICIONES LEGALES” DEL CONTRATO MÚLTIPLE DE CUENTA DE DEPÓSITO DE DINERO A LA VISTA CON RENDIMIENTOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS (EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE J.P. SOFIEXPRESS, S.A. DE C.V., S.F.P. (EN LO SUCESIVO, LA “ENTIDAD FINANCIERA”) Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA QUE SE IDENTIFICA EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO (EN LO SUCESIVO, EL “CLIENTE”).**

Anexo de Disposiciones Legales. Se incluye la transcripción de las disposiciones legales a las que se hace referencia en el Contrato:

#### Código Penal Federal

Artículo 139 Quáter. Se impondrá la misma pena señalada en el artículo 139 de este Código, sin perjuicio de las penas que corresponden por los demás delitos que resulten, al que por cualquier medio que fuere ya sea directa o indirectamente, aporte o recaude fondos económicos o recursos de cualquier naturaleza, con conocimiento de que serán destinados para financiar o apoyar actividades de individuos u organizaciones terroristas, o para ser utilizados, o pretendan ser utilizados, directa o indirectamente, total o parcialmente, para la comisión, en territorio nacional o en el extranjero, de cualquiera de los delitos previstos en los ordenamientos legales siguientes:

I. Del Código Penal Federal, los siguientes:

- 1) Terrorismo, previstos en los artículos 139, 139 Bis y 139 Ter;
- 2) Sabotaje, previsto en el artículo 140;
- 3) Terrorismo Internacional, previsto en los artículos 148 Bis, 148 Ter y 148 Quáter;
- 4) Ataques a las vías de comunicación, previstos en los artículos 167, fracción IX, y 170, párrafos primero, segundo y tercero, y
- 5) Robo, previsto en el artículo 368 Quinquies.

II. De la Ley que Declara Reservas Mineras los Yacimientos de Uranio, Torio y las demás Substancias de las cuales se obtengan Isótopos Hendibles que puedan producir Energía Nuclear, los previstos en los artículos 10 y 13.

Artículo 400 Bis. Se impondrá de cinco a quince años de prisión y de mil a cinco mil días multa al que, por sí o por interpósita persona realice cualquiera de las siguientes conductas:

I. Adquiera, enajene, administre, custodie, posea, cambie, convierta, deposite, retire, dé o reciba por cualquier motivo, invierta, traspase, transporte o transfiera, dentro del territorio nacional, de éste hacia el extranjero o a la inversa, recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita, o

II. Oculte, encubra o pretenda ocultar o encubrir la naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento, propiedad o titularidad de recursos, derechos o bienes, cuando tenga conocimiento de que proceden o representan el producto de una actividad ilícita.

Para efectos de este Capítulo, se entenderá que son producto de una actividad ilícita, los recursos, derechos o bienes de cualquier naturaleza, cuando existan indicios fundados o certeza de que provienen directa o indirectamente, o representan las ganancias derivadas de la comisión de algún delito y no pueda acreditarse su legítima procedencia.



**SOCIEDAD FINANCIERA**

**Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325**

En caso de conductas previstas en este Capítulo, en las que se utilicen servicios de instituciones que integran el sistema financiero, para proceder penalmente se requerirá la denuncia previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en ejercicio de sus facultades de fiscalización, encuentre elementos que permitan presumir la comisión de alguno de los delitos referidos en este Capítulo, deberá ejercer respecto de los mismos las facultades de comprobación que le confieren las leyes y denunciar los hechos que probablemente puedan constituir dichos ilícitos.

### Código de Comercio

Artículo 80. Los convenios y contratos mercantiles que se celebren por correspondencia, telégrafo, o mediante el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, quedarán perfeccionados desde que se reciba la aceptación de la propuesta o las condiciones con que ésta fuere modificada.

Artículo 89 Bis. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que esté contenida en un Mensaje de Datos. Por tanto, dichos mensajes podrán ser utilizados como medio probatorio en cualquier diligencia ante autoridad legalmente reconocida, y surtirán los mismos efectos jurídicos que la documentación impresa, siempre y cuando los mensajes de datos se ajusten a las disposiciones de este Código y a los lineamientos normativos correspondientes.

Artículo 90. Se presumirá que un Mensaje de Datos proviene del Emisor si ha sido enviado:

- I. Por el propio Emisor;
- II. Usando medios de identificación, tales como claves o contraseñas del Emisor o por alguna persona facultada para actuar en nombre del Emisor respecto a ese Mensaje de Datos, o
- III. Por un Sistema de Información programado por el Emisor o en su nombre para que opere automáticamente.

Artículo 93. Cuando la ley exija la forma escrita para los actos, convenios o contratos, este supuesto se tendrá por cumplido tratándose de Mensaje de Datos, siempre que la información en él contenida se mantenga íntegra y sea accesible para su ulterior consulta, sin importar el formato en el que se encuentre o represente.

Cuando adicionalmente la ley exija la firma de las partes, dicho requisito se tendrá por cumplido tratándose de Mensaje de Datos, siempre que éste sea atribuible a dichas partes.

En los casos en que la ley establezca como requisito que un acto jurídico deba otorgarse en instrumento ante fedatario público, éste y las partes obligadas podrán, a través de Mensajes de Datos, expresar los términos exactos en que las partes han decidido obligarse, en cuyo caso el fedatario público deberá hacer constar en el propio instrumento los elementos a través de los cuales se atribuyen dichos mensajes a las partes y conservar bajo su resguardo una versión íntegra de los mismos para su ulterior consulta, otorgando dicho instrumento de conformidad con la legislación aplicable que lo rige.

### Ley de Ahorro y Crédito Popular

Artículo 124. Las Sociedades Financieras Populares, en términos de las disposiciones de carácter general que emita la Secretaría, escuchando la previa opinión de la Comisión, estarán obligadas, en adición a cumplir con las demás obligaciones que les resulten aplicables, a:



**SOCIEDAD FINANCIERA**

**Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325**

I. Establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos previstos en los Artículos 139 ó 148 Bis del Código Penal Federal o que pudieran ubicarse en los supuestos del artículo 400 Bis del mismo Código, y

II. Presentar a la Secretaría, por conducto de la Comisión, reportes sobre:

- a) Los actos, operaciones y servicios que realicen con sus Clientes, relativos a la fracción anterior, y
- b) Todo acto, operación o servicio, que pudiese ubicarse en el supuesto previsto en la fracción I de este artículo o que, en su caso pudiese contravenir o vulnerar la adecuada aplicación de las disposiciones señaladas en la misma, que realice o en el que intervenga algún miembro del Consejo de Administración, administrador, comisario, directivo, funcionario, empleado, apoderado o algún miembro del Comité de Supervisión.

Los reportes a que se refiere la fracción II de este artículo, de conformidad con las disposiciones de carácter general previstas en el mismo, se elaborarán y presentarán tomando en consideración, cuando menos, las modalidades que al efecto estén referidas en dichas disposiciones; las características que deban reunir los actos, operaciones y servicios a que se refiere este artículo para ser reportados, teniendo en cuenta sus montos, frecuencia y naturaleza, los instrumentos monetarios y financieros con que se realicen, y las prácticas comerciales y financieras que se observen en las plazas donde se efectúen; así como la periodicidad y los sistemas a través de los cuales habrá de transmitirse la información. Los reportes deberán referirse cuando menos a operaciones que se definan por las disposiciones de carácter general como relevantes, internas preocupantes e inusuales.

Asimismo, la Secretaría en las citadas disposiciones de carácter general emitirá los lineamientos sobre el procedimiento y criterios que las Sociedades Financieras Populares deberán observar respecto de:

- a) El adecuado conocimiento de sus Clientes, para lo cual aquéllas deberán considerar los antecedentes, condiciones específicas, actividad económica o profesional y las plazas en que operen;
- b) La información y documentación que dichas Sociedades Financieras Populares deban recabar para la apertura de cuentas o celebración de contratos relativos a las operaciones y servicios que ellas presten y que acredite plenamente la identidad de sus Clientes;
- c) La forma en que las mismas Sociedades Financieras Populares deberán resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus Clientes o quienes lo hayan sido, así como la de aquellos actos, operaciones y servicios reportados conforme al presente artículo;
- d) Los términos para proporcionar capacitación al interior de las Sociedades Financieras Populares sobre la materia objeto de este artículo. Las disposiciones de carácter general a que se refiere el presente artículo, señalarán los términos para su debido cumplimiento;
- e) El uso de sistemas automatizados que coadyuven al cumplimiento de las medidas y procedimientos que se establezcan en las propias disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, y El establecimiento de aquellas estructuras internas que deban funcionar como áreas de cumplimiento en la materia, al interior de cada Sociedad Financiera Popular.

Las Sociedades Financieras Populares deberán conservar, por al menos diez años, la información y documentación a que se refiere el inciso c) del párrafo anterior, sin perjuicio de lo establecido en éste u otros ordenamientos aplicables.

La Secretaría estará facultada para requerir y recabar, por conducto de la Comisión, información y documentación relacionada con los actos, operaciones y servicios a que se refiere la fracción II de este Artículo. Las Sociedades Financieras Populares estarán obligadas a proporcionar dicha información y documentación.

Las Sociedades Financieras Populares deberán suspender de forma inmediata la realización de actos, operaciones o servicios con los clientes o usuarios que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público les informe



**SOCIEDAD FINANCIERA**

**Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325**

mediante una lista de personas bloqueadas que tendrá el carácter de confidencial. La lista de personas bloqueadas tendrá la finalidad de prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran ubicarse en los supuestos previstos en los artículos referidos en la fracción I de este artículo.

La obligación de suspensión a que se refiere el párrafo anterior dejará de surtir sus efectos cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público elimine de la lista de personas bloqueadas al cliente o usuario en cuestión.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público establecerá, en las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, los parámetros para la determinación de la introducción o eliminación de personas en la lista de personas bloqueadas.

El cumplimiento de las obligaciones señaladas en este artículo no implicará trasgresión alguna a lo establecido en el Artículo 34 de esta Ley.

Las reglas y los lineamientos que de ellas deriven a que se refiere este Artículo deberán ser observadas por las Sociedades Financieras Populares, así como por los miembros del Consejo de Administración, administradores, comisarios, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, así como por los miembros del Comité de Supervisión, por lo cual, tanto las Sociedades Financieras Populares como las personas mencionadas serán responsables del estricto cumplimiento de las obligaciones que mediante dichas disposiciones se establezcan. La violación a las disposiciones a que se refiere este artículo será sancionada por la Comisión conforme al procedimiento previsto en el artículo 131 de esta Ley, con multa equivalente del 10% al 100% del monto del acto, operación o servicio que se realice con un cliente o usuario que se haya informado que se encuentra en la lista de personas bloqueadas a que se refiere este artículo; con multa equivalente del 10% al 100% del monto de la operación inusual no reportada o, en su caso, de la serie de operaciones relacionadas entre sí del mismo cliente o usuario, que debieron haber sido reportadas como operaciones inusuales; tratándose de operaciones relevantes, internas preocupantes no reportadas, así como los incumplimientos a cualquiera de los incisos a), b), c), e) del tercer párrafo de este artículo, se sancionará con multa de 10,000 a 100,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal y en los demás casos de incumplimiento a este precepto y a las disposiciones que de él emanen multa de 1,000 a 30,000 días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal.

Las mencionadas multas podrán ser impuestas, a las Sociedades Financieras Populares, como a los miembros del Consejo de Administración, administradores, miembros del Comité de Supervisión, comisarios, directivos, funcionarios, empleados y apoderados respectivos, así como a las personas físicas y morales que, en razón de sus actos, hayan ocasionado o intervenido para que dichas entidades financieras incurran en la irregularidad o resulten responsables de la misma. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión, atendiendo a las circunstancias de cada caso, podrá proceder conforme a lo previsto en el artículo 122 de esta Ley.

Los servidores públicos de la Secretaría y de la Comisión, las Sociedades Financieras Populares, los miembros de sus consejos de administración, administradores, comisarios, directivos, funcionarios, empleados y apoderados, así como los miembros del Comité de Supervisión, deberán abstenerse de dar noticia de los reportes y demás documentación e información a que se refiere este Artículo, a personas o autoridades distintas a las facultadas expresamente en los ordenamientos relativos para requerir, recibir o conservar tal documentación e información. La violación a estas obligaciones será sancionada en los términos de las Leyes correspondientes.

#### Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Artículo 23. En todas las operaciones y servicios que las Entidades Financieras celebren por medio de Contratos de Adhesión masivamente celebradas y hasta por los montos máximos que establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en disposiciones de carácter general,



**SOCIEDAD FINANCIERA**

**Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325**

aquéllas deberán proporcionarles a sus Clientes la asistencia, acceso y facilidades necesarias para atender las aclaraciones relacionadas con dichas operaciones y servicios.

Al efecto, sin perjuicio de los demás procedimientos y requisitos que impongan otras autoridades financieras facultadas para ello en relación con operaciones materia de su ámbito de competencia, en todo caso se estará a lo siguiente:

I. Cuando el Cliente no esté de acuerdo con alguno de los movimientos que aparezcan en el estado de cuenta respectivo o en los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que se hubieren pactado, podrá presentar una solicitud de aclaración dentro del plazo de noventa días naturales contados a partir de la fecha de corte o, en su caso, de la realización de la operación o del servicio.

La solicitud respectiva podrá presentarse ante la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, mediante escrito, correo electrónico o cualquier otro medio por el que se pueda comprobar fehacientemente su recepción. En todos los casos, la institución estará obligada a acusar recibo de dicha solicitud.

Tratándose de cantidades a cargo del Cliente dispuestas mediante cualquier mecanismo determinado al efecto por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros en disposiciones de carácter general, el Cliente tendrá el derecho de no realizar el pago cuya aclaración solicita, así como el de cualquier otra cantidad relacionada con dicho pago, hasta en tanto se resuelva la aclaración conforme al procedimiento a que se refiere este artículo;

II. Una vez recibida la solicitud de aclaración, la institución tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco días para entregar al Cliente el dictamen correspondiente, anexando copia simple del documento o evidencia considerada para la emisión de dicho dictamen, con base en la información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder, así como un informe detallado en el que se respondan todos los hechos contenidos en la solicitud presentada por el Cliente. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones realizadas en el extranjero, el plazo previsto en este párrafo será hasta de ciento ochenta días naturales.

El dictamen e informe antes referidos deberán formularse por escrito y suscribirse por personal de la institución facultado para ello. En el evento de que, conforme al dictamen que emita la institución, resulte procedente el cobro del monto respectivo, el Cliente deberá hacer el pago de la cantidad a su cargo, incluyendo los intereses ordinarios conforme a lo pactado, sin que proceda el cobro de intereses moratorios y otros accesorios generados por la suspensión del pago realizada en términos de esta disposición;

III. Dentro del plazo de cuarenta y cinco días naturales contado a partir de la entrega del dictamen a que se refiere la fracción anterior, la institución estará obligada a poner a disposición del Cliente en la sucursal en la que radica la cuenta, o bien, en la unidad especializada de la institución de que se trate, el expediente generado con motivo de la solicitud, así como a integrar en éste, bajo su más estricta responsabilidad, toda la documentación e información que, conforme a las disposiciones aplicables, deba obrar en su poder y que se relacione directamente con la solicitud de aclaración que corresponda y sin incluir datos correspondientes a operaciones relacionadas con terceras personas;

IV. En caso de que la institución no diere respuesta oportuna a la solicitud del Cliente o no le entregare el dictamen e informe detallado, así como la documentación o evidencia antes referidos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, impondrá multa en los términos previstos en la fracción XI del artículo 43 de esta Ley por un monto equivalente al reclamado por el Cliente en términos de este artículo, y

V. Hasta en tanto la solicitud de aclaración de que se trate no quede resuelta de conformidad con el procedimiento señalado en este artículo, la institución no podrá reportar como vencidas las cantidades sujetas a dicha aclaración a las sociedades de información crediticia.



**SOCIEDAD FINANCIERA**

**Número de Registro de Contrato de Adhesión: 3179-003-041854/01-00698-0325**

Lo antes dispuesto es sin perjuicio del derecho de los Clientes de acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o ante la autoridad jurisdiccional correspondiente conforme a las disposiciones legales aplicables, así como de las sanciones que deban imponerse a la institución por incumplimiento a lo establecido en el presente artículo. Sin embargo, el procedimiento previsto en este artículo quedará sin efectos a partir de que el Cliente presente su demanda ante autoridad jurisdiccional o conduzca su reclamación en términos y plazos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Sociedades Financieras Populares y Sociedades Financieras Comunitarias

Artículo 20. Los Usuarios pueden solicitar por escrito, en cualquier sucursal u oficina de las Instituciones Financieras, o bien a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, previamente pactados por las partes, la terminación anticipada de los Contratos de Adhesión, asimismo las Instituciones Financieras podrán utilizar un mecanismo de verificación de identidad.

Las Instituciones Financieras deben proporcionar al Usuario acuse de recibo y, clave de confirmación o número de folio, así como cerciorarse de la autenticidad y veracidad de la identidad del Usuario que formule la solicitud de terminación respectiva, confirmando sus datos personalmente, por vía telefónica, o cualquier otro medio pactado.

Una vez realizado lo anterior, las Instituciones Financieras deben:

**I.** Cancelar los Medios de Disposición vinculados al Contrato de Adhesión en la fecha de presentación de la solicitud. El Usuario deberá hacer entrega de éstos o manifestar por escrito y bajo protesta de decir verdad, que fueron destruidos o que no cuenta con ellos, por lo que no podrá hacer disposición alguna de dichos medios a partir de esa fecha;

**II.** Rechazar cualquier disposición que pretenda efectuarse con posterioridad a la cancelación de los Medios de Disposición. En consecuencia, no se podrán hacer cargos adicionales a partir del momento en que se realice la cancelación, excepto los ya generados pero no reflejados;

**III.** Cancelar, sin su responsabilidad, el cobro de algún producto o servicio asociado, así como de los servicios de domiciliación en la fecha de la solicitud de terminación, con independencia de quién conserve la autorización de los cargos correspondientes;

**IV.** Abstenerse de condicionar la terminación del Contrato de Adhesión a cualquier otro acto no previsto en el contrato respectivo;

**V.** Abstenerse de cobrar al Usuario Comisión o penalización por la terminación del contrato, excepto por aquellas Comisiones pactadas relativas al pago anticipado de créditos, y

**VI.** Tratándose de la contratación de un producto o servicio adicional y necesariamente vinculado al principal, es decir, que no pueda subsistir sin éste, en el momento en que se dé por terminado el contrato principal, deberán también darse por terminados los productos o servicios adicionales.

Asimismo, en el caso de que exista más de un producto o servicio relacionado entre sí, ofertado en conjunto en beneficio del Usuario, en caso de que puedan subsistir de forma independiente, al momento de cancelar alguno se podrán modificar las condiciones de los que subsistan, informando de esta situación al Usuario.