



Cuenta Monedero

Términos y Condiciones de uso de la Aplicación

La Aplicación es operada por Tu Dinero Digital, S.A. de C.V., Institución de Fondos de Pago Electrónico (en adelante, "Cuenta Monedero") que tiene su domicilio en Alfonso Reyes 100, interior P4, Fraccionamiento Valle Poniente Sector Olinca, C.P. 66196, Santa Catarina, Nuevo León, autorizada y regulada para operar por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante el oficio número P058/2021, publicado el 29 de marzo del 2021 a través del Diario Oficial de la Federación.

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO (los "Términos") regulan el uso de la Aplicación, incluyendo el acceso, navegación y/o las características o funcionalidades, la cual es puesta a disposición a través del dominio www.cuentamonedero.com dirigida a personas físicas constituidas conforme a las leyes mexicanas. Al ingresar a la Aplicación, el Cliente acepta incondicionalmente cumplir y estar sujeto a los presentes Términos. Si no acepta todos los Términos, se recomienda salir de la Aplicación.

El Cliente otorga su consentimiento expreso respecto de los presentes Términos y Condiciones a través de los medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología que implemente Cuenta Monedero, en atención a las Disposiciones CONDUSEF.

El Cliente al otorgar su consentimiento expreso a Cuenta Monedero establece un acuerdo vinculante respecto a los Servicios y/o productos ofrecidos en la Aplicación, por lo que el Cliente declara que ha leído y comprendido en su totalidad el contenido de los presentes Términos; adicionalmente, manifiesta que actúa por cuenta propia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de las Disposiciones PLD, y que acepta regirse por estos Términos, mismos que forman parte integrante el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico que ha celebrado con Cuenta Monedero.

I. Definiciones

Los términos que inicien con mayúscula inicial o escritos con mayúsculas sean éstos en singular o plural, tendrán el significado que a cada uno se le atribuye a continuación:

- a) **"Aplicación"**: Significa la Aplicación tecnológica a la cual se puede acceder a través de App store o Playstore propiedad de Cuenta Monedero.
- b) **"Cuenta Monedero"**: Significa Cuenta Monedero S.A. de C.V. Institución de Fondos de Pago Electrónico.





Cuenta Monedero

- c) **“Cliente”**: Persona física que celebra un contrato de apertura de Cuenta de Fondos de Pago Electrónico con Cuenta Monedero.
- d) **“CONDUSEF”**: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- e) **“Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico”**: Al documento elaborado unilateralmente por Cuenta Monedero para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones que lleven a cabo con los Clientes, en el entendido de que estos últimos no podrán negociar dichos términos y condiciones.
- f) **“Cuenta de FPE”**: A la cuenta de fondos de pago electrónico que el Cliente apertura con Cuenta Monedero.
- g) **“Disposiciones CONDUSEF”**: Disposiciones de carácter general de la CONDUSEF en materia de transparencia y sanas prácticas aplicables a las Instituciones de Tecnología Financiera.
- h) **“Disposiciones PLD”**: Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 58 de la Ley Fintech.
- i) **“Fondos de Pago Electrónico”**: A los fondos que estén contabilizados en el registro electrónico de Cuenta Monedero, referidos a un valor monetario equivalente a una cantidad determinada en moneda nacional.
- j) **“Ley Fintech”**: Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.
- k) **“NIP”**: Clave de identificación personal
- l) **“Servicio”**: A los servicios que brinda Cuenta Monedero al Cliente relacionado con la emisión, administración, redención y transmisión de Fondos de Pago Electrónico.
- m) **“UNE”**: A la Unidad Especializada de Cuenta Monedero que tiene por objeto atender las consultas, reclamaciones y aclaraciones de los Clientes.





Cuenta Monedero

II. Objeto

Cuenta Monedero brindará los Servicios de administración, emisión, transmisión y redención de Fondos de Pago Electrónico, de conformidad con la Ley Fintech ligados a las Cuentas de FPE para que el Cliente pueda realizar y acceder a los Servicios, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil debidamente formalizado por el Cliente.

El Cliente reconoce expresamente que para poder hacer uso de los Servicios o funcionalidades que brinda Cuenta Monedero únicamente lo podrá hacer a través del acceso a la Aplicación.

III. Registro en la Aplicación y Autenticación

Cuenta Monedero integrará un expediente del Cliente al momento de formalizar la relación contractual y recabará de éste, los datos y documentos de identificación, de conformidad con el artículo 11 de las Disposiciones PLD.

Para poder acceder a los Servicios, el Cliente deberá contar con un dispositivo tecnológico compatible con la Aplicación y deberá registrarse completando los formularios que Cuenta Monedero ponga a su disposición para tales efectos, con los datos personales solicitados, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa serán: (i) nombre completo, (ii) domicilio completo, (iii) correo electrónico, (iv) contraseña, (v) teléfono celular, entre otros, para posteriormente generar claves y/o contraseñas como factores de autenticación.

El Cliente es el único responsable de todos los actos y omisiones que sucedan en relación con su cuenta, registro, nombre de Cliente y contraseña, por lo que deberá comunicar a Cuenta Monedero cualquier irregularidad, vulneración, pérdida y/o mal uso de estos.

Sin perjuicio de otras acciones y recursos disponibles conforme a las leyes aplicables y al amparo de estos Términos, en el supuesto de que el Cliente incumpla las obligaciones establecidas, Cuenta Monedero tendrá derecho, a su exclusiva discreción, a cancelar su inscripción o suscripción, y/o a bloquear su Cuenta de FPE y/o a rechazar, restringir, suspender o finalizar su acceso a su Aplicación y a los Servicios.

El Cliente deberá proporcionar información precisa y veraz, de conformidad con los niveles de cuenta que abrirá con Cuenta Monedero, por lo que acepta informar sin dilación sobre cualquier cambio en la información que haya suministrado en su inscripción, con el fin de poder garantizar que recibe las comunicaciones de Cuenta Monedero y que no se contacta por error con ningún tercero, derivado de que acepta y reconoce que para el acceso a los Servicios y a la Aplicación deberá generar claves





Cuenta Monedero

y/o, contraseñas, así como factores de autenticación, mismos que al utilizarlos manifestarán su voluntad expresa.

Por lo anterior, el Cliente acepta notificar a Cuenta Monedero inmediatamente ante cualquier sospecha de la existencia de un uso no autorizado de los datos asociados a su cuenta o acceso a su contraseña y/o factores de autenticación utilizados en la Aplicación. El Cliente será el único responsable por todo uso de su cuenta atribuible al mismo o por cualquier falta de protección de su contraseña.

El Cliente deberá estar registrado conforme a las políticas aplicables al tipo de cuenta que corresponda. En caso de no estar de acuerdo con los Términos de Uso de la Aplicación deberá abstenerse de acceder o utilizar la Aplicación o sus medios de disposición (tarjeta digital y/o tarjeta física), estando en plena posibilidad de dar por terminada la relación contractual como se señala más adelante.

El Cliente por el uso de la Aplicación y/o de sus medios de disposición, expresa su consentimiento, de acuerdo con lo previsto por el artículo 56 de la Ley Fintech, mediante la utilización de un factor de autenticación consistente en un NIP, así como de cualquier otra contraseña establecida por este para el caso de la Aplicación Cuenta Monedero y para las tarjetas digitales y/o físicas mediante la utilización de su NIP y acepta lo siguiente: al momento de registrarse como Cliente de la Aplicación, reconoce que es sujeto a los derechos y obligaciones que se describen en estos Términos de Uso de la Aplicación, además de lo establecido en el Contrato de Adhesión.

IV. Usos, Restricciones y Características de la Aplicación

El uso de los Servicios, de la Aplicación y de la tarjeta digital y/o física son exclusiva responsabilidad del Cliente, quien los utilizará de acuerdo con las funcionalidades permitidas en la propia Aplicación y a los usos autorizados en los presentes Términos, el Cliente se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y la legislación vigente en el país en que el Cliente se encuentre al usarlos, normas de uso y convivencia en Internet y derechos de terceros.

El periodo máximo de inactividad permitido dentro de la Aplicación, tras el cual se cerrará automáticamente la sesión del Cliente, será de cinco minutos. En caso de que la sesión autenticada por el Cliente caduque por inactividad, se mostrará una advertencia al respecto, y el Cliente podrá autenticarse nuevamente de manera inmediata.

Las operaciones y servicios proporcionados por Cuenta Monedero, tanto a través de la Aplicación como por medio de sus tarjetas, estarán disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. En caso de existir alguna falla con una duración por más de 24 (veinticuatro) horas





Cuenta Monedero

dentro de la Aplicación que no permita mantener la disponibilidad indicada, Cuenta Monedero notificará al Cliente a través del correo electrónico registrado al momento de su identificación, la fecha y hora de inicio de la falla, y describirá brevemente si continúa la falla o, en su caso, ya concluyó; así como una explicación del tipo de afectación y el plazo en que estará resuelta o, en su caso, indicará al Cliente en el mismo correo electrónico de aviso, las opciones para continuar con la disponibilidad de los Servicios.

Adicionalmente, a lo anterior, Cuenta Monedero deberá hacer del conocimiento de dicha falla a CONDUSEF.

Al ingresar a la Aplicación, el Cliente podrá visualizar el nombre comercial correspondiente a cada uno de los productos y servicios ofrecidos por Cuenta Monedero, así como su denominación social, logotipo, y la manifestación expresa de que se trata de una institución de fondos de pago electrónico debidamente autorizada para operar como tal, conforme a la autorización emitida por las autoridades competentes. Toda la información será presentada en idioma español.

El Cliente podrá, en todo momento, consultar el saldo disponible en su cuenta de Fondos de Pago Electrónico, así como descargar un comprobante de operaciones que refleje el detalle de cada una de las transacciones realizadas hasta ese momento, ya sea a través de la Aplicación o mediante el uso de las tarjetas, en sus versiones digital y física.

Los estados de cuenta serán emitidos de forma gratuita y estarán disponibles de manera mensual para el cliente en la Aplicación a partir de la apertura de su cuenta, estando en posibilidad de realizar gratuitamente las consultas históricas que requiera por cualquier período. De igual manera, el Cliente podrá consultar históricamente los movimientos y saldos de cualquier período desde la apertura de la cuenta, directamente en la Aplicación. En caso de que alguna de las operaciones a ser llevada a cabo mediante la Aplicación o de las tarjetas físicas o digitales pudiera implicar la contratación de otro producto o servicio relacionado, se hará del conocimiento del Cliente junto con los términos y condiciones de éste, costos y el concepto, monto y periodicidad de las comisiones, o el lugar donde podrán consultarse.

El servicio estará disponible para todos los clientes finales sin importar la compañía de telecomunicaciones que utilicen para acceder a la plataforma. El proveedor del servicio no establecerá restricciones, bloqueos ni condiciones diferenciadas basadas en el operador de telefonía móvil, proveedor de internet o cualquier otra red de telecomunicaciones empleada por el usuario.

V. Responsabilidad de Claves de Acceso

El buen uso, manejo y custodia de las firmas, llaves privadas, claves de acceso, contraseñas y cualquier otro dato de acceso a la Aplicación o para el uso de la tarjeta física y/o digital son





Cuenta Monedero

responsabilidad del Cliente. Cuenta Monedero no se hará responsable de la falta de diligencia, negligencia, dolo, mala fe o impericia de los Clientes en el control y cuidado de éstas, así como de las posibles consecuencias que esto pueda implicar, las cuales incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, posibles pérdidas de fondos o posibles pérdidas de información.

Para efectos del párrafo anterior y en términos de la legislación aplicable, los mensajes de datos que el Cliente emita o comunique de manera posterior a su autenticación se tendrán por válidos para todos los efectos a que haya lugar y como emitidos a través de dispositivos seguros y aprobados por el Cliente, así como recibidos íntegramente y sin alteraciones en los servidores de Cuenta Monedero.

El Cliente entiende y acepta que el uso, confidencialidad, guarda y custodia de las claves de acceso a la Aplicación o para el uso de la tarjeta física y/o digital, son de su exclusiva responsabilidad. Por el solo hecho de acceder a la Aplicación o el uso de la tarjeta física y/o digital, el Cliente reconoce y acepta que todas las operaciones o transacciones se presumen realizadas por él. Derivado de lo anterior, el Cliente se obliga a responder con la totalidad de su patrimonio de las obligaciones que le sean atribuibles o de aquéllas en las cuales haya incurrido.

Ante el supuesto que el Cliente sospeche de cualquier irregularidad respecto de sus llaves de acceso, deberá notificarlo inmediatamente a Cuenta Monedero, para que éste último pueda bloquear el acceso a la Aplicación con esas claves y seguir el proceso para restablecer las claves de acceso.

Aunado a lo anterior el Cliente podrá solamente usar la información de sus cuentas únicamente para acceder y/o utilizar la Aplicación, por lo que no podrá venderlas, transferirlas, sublicenciarlas, divulgarlas ni usarlas para ningún otro fin.

VI. Robo o Extravío

Es absoluta responsabilidad del Cliente el manejo y resguardo de sus claves de acceso a la Aplicación, por lo que deberá en todo momento, garantizar la confidencialidad y cuidado de éstas. El Cliente será el único responsable de todos los accesos y las operaciones efectuadas en su Cuenta de FPE.

El Cliente se obliga a notificar de forma inmediata a Cuenta Monedero lo siguiente: (i) cuando detecte operaciones no realizadas en el estado de cuenta; (ii) en caso de indicios, o (iii) en su caso, el haber detectado el extravío o robo de su clave de acceso. Si es el caso de robo o extravío de su clave de acceso o factores de autenticación se han vulnerado de alguna manera, el Cliente deberá notificar lo sucedido a través de la Aplicación o a través de correo electrónico: tech-soporte@cuentamonedero.com desde la cuenta de correo que el Cliente colocó en su registro. Cuenta Monedero hace del conocimiento del Cliente que cesarán los efectos de cualquier responsabilidad relacionada a cualquier cargo o abono que no reconozca a partir de que reciba por correo electrónico o por medio de la Aplicación, una notificación y acuse de recibo, el cual contendrá el aviso de aclaración con fecha y hora en que Cuenta Monedero realizó la recepción.





Cuenta Monedero

En caso de que el Cliente haya olvidado su contraseña para tener acceso a la Aplicación deberá acceder a la opción “Recuperar contraseña” e ingresar los factores de autenticación que le sean solicitados por Cuenta Monedero, con la finalidad de poder restablecerla, de manera que pueda recuperar su acceso y control. Para el cambio de contraseña, el Cliente deberá acceder a la pestaña “cambio de contraseña”, y seguir el procedimiento indicado en la Aplicación.

VII. Consentimiento Geolocalización

Al registrarse como Cliente, acepta y otorga su consentimiento para que Cuenta Monedero recabe, administre, trate y almacene los datos relativos a la geolocalización de los dispositivos electrónicos en los distintos momentos en que ingrese a la Aplicación, ya sean físicos o digitales, mediante los cuales tenga acceso a ésta, formalice los Términos de Uso, realice las operaciones de los Servicios, o cualquiera otro.

VIII. Usos de la Aplicación

Cuenta Monedero tiene como objetivo principal facilitar el acceso a la Aplicación para que el Cliente pueda realizar lo siguiente:

- a. Consulta de saldos y movimientos.
- b. Realizar operaciones de cargos y abonos de fondos de pago electrónico.
- c. Consulta de estados de cuenta.
- d. Inicio de sesión, una vez que se autentique a través de los factores de autenticación.
- e. Efectuar transferencias de fondos de pago electrónico a otras Cuentas FPE, siempre que lo haya solicitado el Cliente.
- f. Recibir alerta de transacciones.
- g. Realizar procedimientos de reclamaciones y cargos no reconocidos.
- h. Las demás operaciones que Cuenta Monedero ponga a disposición del Cliente, a través de la Aplicación, las cuales se encuentran detalladas en el Contrato de Emisión y Depósito Mercantil de Fondos de Pago Electrónico.





Cuenta Monedero

- i. Recargar tiempo aire
- j. Pagar servicios.

IX. Restricciones de Uso

El Cliente acepta que se habilitarán las funcionalidades y usos una vez que el Cliente contrate con Cuenta Monedero, según se indique en las condiciones de contratación que se establezcan en la documentación respectiva.

Al utilizar la Aplicación el Cliente declara, garantiza y se compromete a no:

- a) Utilizar la Aplicación para reproducir material protegido por derechos de autor;
- b) Copiar, almacenar, editar, cambiar o preparar cualquier trabajo derivado o alterar de alguna manera el contenido proporcionado en la Aplicación;
- c) Utilizar la Aplicación de cualquier forma que viole los Términos;
- d) Hacerse pasar por otra persona o entidad ni tergiversar su afiliación con ninguna otra persona o entidad;
- e) Participar en spam, inundación o recolección de direcciones de correo electrónico u otra información personal, spidering o cualquier otra actividad con el propósito de obtener una lista de Clientes u otra información, o enviar cartas en cadena o esquemas piramidales a través de la Aplicación;
- f) Intentar obtener acceso no autorizado a otros sistemas informáticos a través de la Aplicación;
- g) Transmitir virus o cualquier otro mecanismo de desactivación;
- h) Usar la Aplicación para cualquier propósito ilegal, en violación de cualquier ley o reglamento aplicable;
- i) Participar en cualquier actividad en Internet que viole los derechos de privacidad de otros;
- j) Intentar traspasar las medidas de seguridad de la Aplicación u obtener u omitir las contraseñas de otros;



Cuenta Monedero

- k) Realizar alguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operatoria de Cuenta Monedero como en la base de datos o contenidos de la Aplicación;
- l) Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en estos Términos, harán responsable a quien las infrinja de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como lo hará responsable de resarcir los daños y perjuicios causados por sus actos y/u omisiones; o
- m) Cualquier otra que cause un perjuicio Aplicación o a Cuenta Monedero propiamente.

X. Notificaciones

Cuenta Monedero notificará al Cliente por medios electrónicos las operaciones que éste realice por medio de la Aplicación, en cumplimiento de la Ley Fintech, así como la Circular 12/2018 emitida por el Banco de México.

Por su parte, el Cliente notificará de manera inmediata a Cuenta Monedero por medio de la Aplicación, en caso de alguna modificación o actualización en los datos proporcionados.

Para realizar cualquier notificación, Cuenta Monedero utilizará los datos más recientes que el Cliente haya proporcionado en la Aplicación, por lo que, en caso de omisión de dicha modificación por el Cliente, se libera de cualquier responsabilidad a Cuenta Monedero.

XI. Modificaciones

Cuenta Monedero podrá modificar estos Términos de forma unilateral, por lo que le deberá notificar al Cliente mediante el correo electrónico registrado con, al menos, 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que la modificación surta efectos.

En ese sentido, las modificaciones serán vinculantes cuando sea consentido por el Cliente, por medio de una firma electrónica avanzada, una firma autógrafa digitalizada o cualquier otra forma de autenticación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley Fintech, así como el artículo 8 de las Disposiciones CONDUSEF.





Cuenta Monedero

XII. Terminación de los servicios

El cliente podrá finalizar su relación contractual con Cuenta Monedero en cualquier momento a través de la Aplicación si así lo considere. En el evento de que el contrato de adhesión sufra modificaciones el Cliente dar por terminado el contrato en caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, pudiendo ejercer este derecho por medio digital, dentro de los treinta días posteriores al aviso de modificación sin responsabilidad alguna a su cargo, y bajo las condiciones pactadas originalmente, cubriendo en su caso los adeudos generados hasta el término de la operación o servicio y sin cobrarle penalización alguna. Es a la notificación de dichas modificaciones, sin responsabilidad para el Cliente. En el caso cuando el cliente pierda su acceso a la Aplicación podrá concluir el proceso mencionado a través de Atención a Clientes mediante los canales disponibles en el portal de Cuenta Monedero.

XIII. Contacto UNE:

En caso de aclaraciones, reclamaciones o consultas el Cliente podrá contactar a Cuenta Monedero a través de:

- a) Titular: Alfredo Asael Rosales Ovalle
- b) A través del correo electrónico: contacto@cuentamonedero.com o;
- c) Vía telefónica al número: 8115003948
- d) Horario de atención: De lunes a viernes, de las 09:00 hrs. a las 18:00 hrs.
- e) Página web: <http://www.cuentamonedero.com/#/UNE>

XIV. Contacto CONDUSEF:

El Cliente podrá acudir directamente a la CONDUSEF para cualquier aclaración o consulta, o bien, contactarla a través de:

- a) Página web: www.gob.mx/condusef
- b) Vía telefónica al número: 5553400999
- c) A través del correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx.

XV. Ley Aplicable y Jurisdicción

El Cliente acepta que al acceder a la Aplicación la jurisdicción será en México. Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República Mexicana y cualquier acción que





Cuenta Monedero

surja de o esté relacionada con estos Términos, estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales de la Ciudad de México.

