

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN DE HOLA CASH

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación de HOLA CASH (a continuación “T&C de HOLA CASH”) son formalmente emitidos por la sociedad mercantil denominada Billetera Digital de México, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “HOLA CASH” o “Empresa” indistintamente), cuyo domicilio se encuentra ubicado en Avenida Paseo de las Palmas 405, Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11000 Ciudad de México, Mexico.

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- Las palabras que se muestran con mayúscula inicial, tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

Aplicación o App (indistintamente): Significa la plataforma móvil propiedad de HOLA CASH que comprende de manera enunciativa, más no limitativamente: redes de telecomunicaciones, bases de datos, sistemas operativos, softwares e infraestructura digital que le permiten a los Usuarios disfrutar de los Servicios de HOLA CASH y de los Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA (**Los Servicios Financieros *no se encuentran habilitados actualmente en la App*).

Área de Atención al Cliente: Se refiere al área de soporte de la Empresa, disponible en diversos canales de comunicación que permiten a los Usuarios resolver sus dudas o solucionar sus problemas.

Área de Riesgo: Se refiere al área de la Empresa, encargada de prevenir, identificar y disminuir los riesgos, así como de medirlos y resolverlos en cuanto se presenten.

Área de Tecnología y Desarrollo: Se refiere al área de la Empresa, encargada de mantener, modificar, actualizar, implementar o redefinir la Aplicación en todos sus aspectos técnicos.

Aviso de Privacidad: Se refiere al documento que establece los lineamientos por los cuales HOLA CASH realizará el tratamiento de los datos personales de los Usuarios a efecto de proveer los Servicios de HOLA CASH y los Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA. Dicho documento se encuentra publicado en el sitio web de la Empresa, al cual se puede acceder por medio del siguiente vínculo: <https://www.hola.cash/aviso-de-privacidad>.

CashBalance o Puntos CashBalance o Puntos Cash (indistintamente): Significan los derechos de compra para productos y servicios digitales referidos de forma general como puntos, mismos que pueden ser adquiridos por los Usuarios miembros del Programa de Lealtad de HOLA CASH

denominado Cash Balance, mediante su compra a través de los métodos habilitados en la App. Los puntos de CashBalance exclusivamente pueden utilizarse para compras en el Marketplace de HOLA CASH, por lo que resulta imposible que dichos derechos sean convertidos en moneda de curso legal o que pretendan ser transferidos a otros usuarios o Terceros. El programa de lealtad denominado CashBalance se encuentra regulado en el diverso documento denominado LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA DE LEALTAD, accesibles por medio del siguiente vínculo: <https://www.hola.cash/terminos-y-condiciones/>

Saldo: Significa el saldo disponible en pesos mexicanos que los Usuarios y/o Tenderos con Cuenta de Depósito aperturada ante FINSUSTENTA tendrán a su disposición para disfrutar de cualquier Servicio de HOLA CASH en el Marketplace y/o Servicio Financiero ofertado por FINSUSTENTA a través de HOLA CASH. ***Los Servicios Financieros no se encuentran habilitados actualmente en la App.*

Cashback: Significa el porcentaje que HOLA CASH retornará al Usuario, en forma de CashCoin (derechos de compra de productos y servicios digitales), por la adquisición de un producto o servicio digital individualizado dentro de la App.

CashCoin: Se refiere a los derechos de compra de productos y servicios digitales derivados de las recompensas ofrecidas por HOLA CASH a los Usuarios con motivo de la compra de un producto o servicio digital para retornar un porcentaje previamente establecido en la App. Estos derechos no pueden ser convertidos a moneda de curso legal ni ser transferidos a ninguna persona; por lo que única y exclusivamente podrán ser usadas para la adquisición de otros productos y servicios digitales disponibles en la App.

Cuenta Básica: Significa la cuenta que podrán abrir los Usuarios dentro de la App, únicamente para disfrutar del Marketplace de HOLA CASH.

Cuenta de Depósito: Significa la cuenta de depósito de dinero a la vista que los Usuarios podrán abrir con FINSUSTENTA, por medio del registro que efectúen en la App, siguiendo todos los requisitos de identificación de cliente y autenticación que exigen las leyes y autoridades del sector financiero, con la finalidad de disfrutar los Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA. ***Ésta opción no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

Códigos QR: Se refiere a la herramienta tecnológica consistente en una imagen creada por cuadrados y rectángulos que forman patrones complejos y que son utilizados para vincular un dispositivo electrónico con algún documento, página web o cualquier elemento virtual disponible en la red mundial de comunicaciones conocida como Internet.

Giveaway: Significa cualquier práctica comercial en la que se ofrecen productos y servicios digitales como incentivos derivados de la participación del Usuario en un evento determinado, publicitado y operado por HOLA CASH dentro de las redes sociales.

FINSUSTENTA: Se refiere a Financiera Sustentable de México, S.A. de C.V., S.F.P., entidad regulada y supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Fraude: Significa cualquier conducta indebida que pueda ser efectuada por los Usuarios, para obtener un lucro que no le corresponde o que impide que otro Usuario obtenga un beneficio o incentivo al que sí tenía derecho; cualquier acto que a criterio de la Empresa le pueda perjudicar en algún sentido y/o que sea contraria (i) a los T&C de HOLA CASH; (ii) al Contrato de Depósito de dinero a la Vista celebrado con FINSUSTENTA (**El referido Contrato aún **no** se encuentra habilitada en la App); (iii) a las especificaciones de las Promociones en particular; (iv) o a cualquier ley o reglamento vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

HOLA CASH o Empresa: Se refiere a la Sociedad Mercantil denominada Billetera Digital de México, S.A.P.I. de C.V.

Lista Negra: Significa el grupo de Usuarios identificados por el Área de Riesgo dado su comportamiento fraudulento, que potencialmente podrían afectar en el futuro a los intereses de otros Usuarios, Tenderos, de la Empresa o de FINSUSTENTA y que por cuestiones de prevención de fraude, se encuentran plenamente categorizados para vincularlos con diversas políticas internas de HOLA CASH o de FINSUSTENTA, así como para establecer limitaciones y/o restricciones dentro de la Aplicación.

Marcas: significa el conjunto y totalidad de marcas registradas, nombres comerciales, logotipos, procesos, algoritmos, tecnologías, mecanismos, productos, sistemas, documentos legales y demás elementos únicos, propiedad de HOLA CASH en su giro de negocio.

Marketplace: Se refiere al espacio dentro de la App en donde los Usuarios podrán observar los productos y servicios digitales ofertados por HOLA CASH, disponibles y aptos para su compra. Lo anterior en contraposición con los Servicios Financieros disponibles dentro de la Aplicación pero ofertados por FINSUSTENTA. (**Los Servicios Financieros **no** se encuentra habilitados actualmente en la App.)

Merchant User o Tendero (indistintamente): Se refiere a la variante del Usuario que ha registrado una cuenta en la Aplicación, a efecto de poder proveer abiertamente a cualquier persona los Servicios de HOLA CASH a través de un local, tienda de conveniencia, negocio pequeño y/o en general a cualquier lugar en donde pueda ofrecerlos, según lo dispone el presente instrumento, fungiendo en todo momento con el carácter de intermediario, según lo estipula éste documento (éste término definido quedará comprendido dentro de los “Usuarios” cuando se denomine de manera general, de lo contrario, será especificado en éstos T&C de HOLA CASH para hacer referencia específica a su participación).

Medios de Disposición: Se refiere a las tarjetas de crédito o débito utilizadas por los Usuarios para adquirir productos y servicios disponibles en el Marketplace de HOLA CASH, para sí o para sus clientes finales; así como para el abono de dinero a las Cuentas de Depósito aperturadas con FINSUSTENTA (***Las Cuentas de Depósito son servicios que aún no se encuentra habilitados en la App*).

Procesadores de Pago: Se refiere a las instituciones financieras que colaboran directamente con HOLA CASH como pasarelas de pago, bajo los más altos estándares de seguridad y confidencialidad, para realizar cada transferencia de fondos electrónicos desde los Medios de Disposición ingresados por los Usuarios, con motivo de las compras efectuadas en el Marketplace de HOLA CASH.

Promociones: Significan las prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento a los Usuarios, de cualquier producto o servicio digital, con el incentivo de proporcionar adicionalmente otro igual o diverso al adquirido, en forma gratuita, a precio reducido, a un solo precio o con un esquema de Cashback mayor al usual. Para todos los efectos legales a que haya lugar las Promociones nunca versarán sobre los Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA a través de HOLA CASH (***Las Cuentas de Depósito son servicios que aún no se encuentra habilitados en la App*), sino únicamente para el Marketplace de HOLA CASH.

Push Notification: Se refiere a las notificaciones que la Empresa efectúa por medio de la aplicación digital y que se dirige a los Usuarios para darles a conocer algún evento de su interés dentro de la App. Este tipo de notificaciones se visualiza como un mensaje instantáneo que aparece en los dispositivos móviles de los Usuarios y/o al entrar en la aplicación digital.

Referrals: Hace referencia a la obtención de CashCoins como consecuencia de la invitación que un Usuario o Tendero haga de otra persona para que se registre dentro de la Aplicación, es decir, que se convierta en un nuevo Usuario o Tendero. Para que el nuevo Usuario invitado pueda hacer válida la obtención de CashCoins deberá: (i) realizar una adquisición de un producto o servicio digital dentro de la App; y (ii) dicha adquisición o compra se tendrá que realizar con un Medio de Disposición diverso a los ya registrados previamente en la Aplicación por algún usuario (ya sea el invitador o cualquier otro).

Servicios Financieros: Significan los servicios financieros ofertados por FINSUSTENTA, a través de HOLA CASH, solo para Usuarios que tengan celebrado un Contrato de Depósito de Dinero a la Vista con FINSUSTENTA. Los servicios financieros comprenderán: (i) el pago de servicios; (ii) recepción de pagos de contribuciones federales y/o estatales; (iii) pagos de créditos; (iv) órdenes de pago a cuentas de otros Usuarios o Terceros; (v) consulta de saldos y movimientos de la Cuenta de Depósito. ***Los Servicios Financieros no se encuentran habilitados actualmente en la App*.

Servicios de HOLA CASH: Se refiere a la intermediación efectuada entre el usuario final y los proveedores de productos o servicios digitales, mediante el uso de la Aplicación.

Tienda de Conveniencia: Significa el comercio, local, tienda de conveniencia, negocio pequeño o cualquier lugar en el cual el Merchant User pretenda ofertar abiertamente los productos o servicios digitales disponibles en el Marketplace de HOLA CASH a sus clientes finales, llevando a cabo por sí mismo los Servicios de HOLA CASH.

Terceros: Cualquier persona física, moral o entidad financiera a la que los Usuarios podrán hacerle llegar (i) órdenes de pago o (ii) pago de créditos, en forma de transferencia interbancaria, desde su Cuenta de Depósito aperturada con FINSUSTENTA a través de HOLA CASH. ***Los Servicios Financieros no se encuentra habilitados actualmente en la App.*

Usuario: Se refiere cualquier persona que adquiera bienes o servicios digitales disponibles en el Marketplace de HOLA CASH o que obtenga una Cuenta de Depósito aperturada con FINSUSTENTA disponible en la App, para realizar cualquier Servicio Financiero a través de la Aplicación. (El término definido abarca de manera general a los Merchant Users o Tenderos, a menos que éste último nombre tenga que ser usado de manera específica dentro de los presentes T&C de HOLA CASH.) ***Los Servicios Financieros no se encuentra habilitados actualmente en la App.*

Vigencia: Es la temporalidad en la que se encontrará vigente cualquier Promoción o Giveaway, para efectos de su adquisición y exigibilidad; dato que deberá ser informado a los Usuarios previo a su entrada en vigor.

SEGUNDA.- El presente acuerdo de voluntades tiene por objeto regular: (i) el registro inicial y el uso de la Cuenta Básica y la Cuenta de Depósito (***La Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App*); (ii) el uso y aprovechamiento de la Aplicación por parte de los Usuarios y/o Merchant Users; (iii) los lineamientos de las Promociones aplicables a la Cuenta Básica; (iv) la política de contracargos y reembolsos de conformidad con el uso de la Cuenta Básica; (v) las actividades consideradas como Fraude y las consecuencias de las mismas; y (vi) en general los derechos y obligaciones adquiridas por los Usuarios con motivo del uso de la App.

TERCERA.- Los Usuarios aceptan expresa y automáticamente los presentes términos y condiciones al momento de realizar su registro para obtener una Cuenta Básica o Cuenta de Depósito (***La Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App*) en la Aplicación, mismos que podrán consultar en cualquier momento en la página web de la Empresa.

Los Usuarios reconocen que HOLA CASH podrá modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones, no obstante para tal efecto la Empresa se obliga a notificarlo inmediatamente, sin que ello impida continuar usando la App. En ese sentido, una vez notificadas

las modificaciones, el uso continuado de la Aplicación por parte de los Usuarios se considerará como un aceptación expresa de dichas modificaciones.

En caso de que una persona que pretenda realizar un registro dentro de la Aplicación y no esté de acuerdo con los términos y condiciones aquí establecidos, deberá abstenerse de concluir dicho registro y de utilizar la App.

Por lo que hace a los Usuarios que deseen aperturar una Cuenta de Depósito, la no aceptación de los T&C de HOLA CASH y del Contrato de Depósito de Dinero a la Vista con FINSUSTENTA, impedirá que continúe con el registro para obtenerla. ***Ni la Cuenta de Depósito ni ningún otro Servicio Financiero se encuentra habilitada actualmente en la App.*

CUARTA.- Los Usuarios reconocen que para abrir una Cuenta Básica en la Aplicación, aprovecharla y en el caso de los Tenderos, tener la posibilidad de ofertar los bienes y servicios digitales en su Tienda de Conveniencia, deberán proporcionar los datos personales especificados en el Aviso de Privacidad para las finalidades ahí estipuladas. El proceso de registro de la Cuenta Básica se llevará a cabo en el orden que se expresa a continuación:

1. Descarga de la App a través de las plataformas denominadas Google Play, Apple App Store o Huawei Store a sus teléfonos móviles.
2. Una vez descargada la Aplicación e instalada en sus teléfonos móviles, se habilitará un acceso para iniciar con el registro.
3. Se solicitará el número telefónico del dispositivo móvil por medio del cual se ingresa a la App.
4. La Aplicación enviará un código al número telefónico por medio de mensaje (SMS) o a su chat en la diversa aplicación denominada “Whatsapp”.
5. Una vez ingresado el código correcto, el Usuario ingresará su Nombre(s), Apellido Paterno y Apellido Materno.
6. Adicionalmente ingresará su correo electrónico.
7. La Aplicación solicitará autorización para obtener la ubicación del dispositivo móvil
8. Posteriormente el Usuario podrá elegir su Número de Identificación Personal o NIP, el cual consta de cuatro (4) dígitos, con el que podrá ingresar a su cuenta.

9. Una vez reiterado el NIP para confirmar su creación, se pondrá a disposición la aceptación de los presentes T&C de HOLA CASH, el Aviso de Privacidad, así como una manifestación de que el Usuario utilizará la App para fines legítimos.
10. Terminado el registro, se dará un recorrido dentro de la Aplicación para conocer las funciones dentro de la misma.

La cuenta de los Usuarios es de carácter personalísimo, por lo que éstos aceptan y reconocen que son los únicos responsables de su uso y aprovechamiento. HOLA CASH se deslinda de cualquier acto que realicen con la misma.

QUINTA.- Los Usuarios reconocen que, con la finalidad de abrir una Cuenta de Depósito en la Aplicación a efecto de aprovechar cualquiera de los Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA a través de HOLA CASH (***No se encuentran habilitada actualmente la Cuenta de Depósito ni los Servicios financieros en la App*), deberán de proporcionar los datos personales especificados en el Aviso de Privacidad y seguir los siguientes pasos para realizar el proceso de registro:

1. Descarga de la App a través de las plataformas denominadas Google Play, Apple App Store o Huawei Store a sus teléfonos móviles.
2. Se da la bienvenida al Usuario dentro de la Aplicación.
3. Los Usuarios ingresarán su número telefónico.
4. La App enviará un código único de verificación al número telefónico referido que deberá ingresar el Usuario.
5. La App solicitará a los Usuarios su consentimiento para obtener la Geolocalización de su dispositivo móvil.
6. Los Usuarios deberá ingresar su Nombre(s), Apellido Paterno y Apellido Materno; así como un correo electrónico.
7. Los Usuarios crearán un NIP.
8. Se pone a su disposición: (i) El Contrato de Depósito de Dinero a la Vista de FINSUSTENTA; (ii) Los T&C de HOLA CASH; (iii) el Aviso de Privacidad; (iv) la manifestación de que el registro lo hace a su nombre y por cuenta propia.
9. Creado el NIP se entienden aceptados y consentidos los elementos puestos a su disposición previamente mencionados.

10. Se solicita al Usuario que acepte que no habrá participación de terceros en el uso de su cuenta registrada en la App.
11. Se pone a disposición del Usuario la necesidad de identificarse para la apertura de la Cuenta de Depósito. El Usuario tiene la facultad de elegir hacerlo o no. En caso de no aceptar, estará impedido para continuar el proceso de apertura de la Cuenta de Depósito.
12. Una vez consentido el paso anterior se solicitará el Domicilio.
13. La Aplicación solicitará que se ingrese la ocupación.
14. La Aplicación solicitará acceso a la cámara fotográfica del dispositivo móvil del Usuario para tomar una fotografía del documento de Identificación Oficial.
15. La Aplicación validará los datos de la Identificación Oficial con los previamente ingresados por el Usuario.
16. Adicionalmente se solicita una fotografía tipo “*selfie*” del Usuario para conocer, mediante mecanismos tecnológicos, la similitud con el documento de identificación.
17. Se pone a disposición el Contrato de Depósito de Dinero a la Vista de FINSUSTENTA para que el Usuario plasme su firma digital a través del NIP.
18. El Area de Atención a Clientes validará los datos proporcionados.
19. HOLA CASH enviará la información y los documentos firmados a FINSUSTENTA para que realice la validación del usuario de manera interna y en caso de ser exitoso el proceso notificará a la Empresa.
20. HOLA CASH notificará al Usuario que el registro ha sido satisfactorio y que puede disfrutar de su Cuenta de Depósito.
21. HOLA CASH solicitará al Usuario para que designe al menos a dos beneficiarios de su Cuenta de Depósito.

HOLA CASH está obligado a realizar la identificación del Usuario como requisito previo para la obtención de una Cuenta de Depósito, por lo que el Usuario lo autoriza para extraer y almacenar sus datos personales, así como para que le requiera ciertas acciones durante el proceso. El Usuario se obliga a notificar inmediatamente a FINSUSTENTA sobre cualquier cambio en sus datos personales, específicamente sobre el nombre, domicilio, correo electrónico y número telefónico.

***No se encuentran habilitada actualmente la Cuenta de Depósito ni los Servicios financieros en la App.*

En caso de que HOLA CASH detecte incongruencias o inconsistencias en la información proporcionada por los Usuarios, automáticamente rechazará o cancelará el proceso de registro para la obtención de una Cuenta de Depósito, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad y sin generar

a favor del Usuario ningún derecho indemnizatorio. ***Ésta opción no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

Por otro lado, FINSUSTENTA es responsable de efectuar el cumplimiento adecuado a la Ley para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita sobre cada una de las Cuentas de Depósito y los Servicios Financieros que se encuentran a su cargo. En ese sentido, será FINSUSTENTA quien se encuentre obligada a dar respuesta a cualquier requerimiento realizado por autoridades exclusivamente del sector financiero como lo son la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ***No se encuentran habilitada actualmente la Cuenta de Depósito ni los Servicios financieros en la App.*

SEXTA.- La política de privacidad de HOLA CASH se encuentra regulada en el Aviso de Privacidad, el cual es de consulta pública. A su vez, el Departamento de Protección de Datos Personales es el área interna de HOLA CASH encargada de proteger los datos personales de los Usuarios con estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y demás lineamientos aplicables.

Para el debido uso y aprovechamiento de la App, los Usuarios garantizar a la Empresa y se obligan a responder en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de sus datos personales.

HOLA CASH se obliga a tratar los datos personales según los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, conforme a los fines ya referidos en el Aviso de Privacidad para su tratamiento.

Con el fin de garantizar los mayores estándares de seguridad y confidencialidad en los datos de los Usuarios, especialmente por los datos de carácter financiero para la apertura de la Cuenta de Depósito, así como de los Medios de Disposición que utilizan los Usuarios para realizar compra de productos y servicios digitales en el Marketplace de HOLA CASH, la Empresa cuenta con la certificación PCI DSS (*Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago o Payment Card Industry Data Security Standard, por sus siglas en inglés*), la cual se encuentra reconocida a nivel internacional, así como por las autoridades financieras nacionales, como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México.

SÉPTIMA.- Por lo que hace a las Cuentas Básicas, HOLA CASH presta un servicio de intermediación mercantil entre los Usuarios y los proveedores de servicios digitales mediante el uso de su Aplicación. Es decir, todos los Usuarios que deseen adquirir para sí mismos un bien o un servicio digital, ofertado a través de la App por los proveedores de productos y servicios digitales,

podrá ingresar un Medio de Disposición para realizar el pago de los mismos; dicha operación se verá efectuada a través de los Procesadores de Pago que colaboran directamente con HOLA CASH.

Los Usuarios reconocen que HOLA CASH no se dedica a realizar las transferencias electrónicas, requerir de pago, ni solicitar autorización directa a los Emisores de los Medios de Disposición que los Usuarios utilicen en la App. Es decir, no realiza ningún tipo de transacciones de carácter financiero, pues únicamente realiza actividades de intermediación mercantil entre Usuarios y proveedores de servicios y productos digitales.

De igual forma, HOLA CASH permite pagar productos y/o servicios digitales disponibles en el Marketplace, empleando CashCoins única y exclusivamente dentro de su Aplicación. Las CashCoins deben ser consideradas como derechos de compra derivados de programas de lealtad o recompensa que se originan como consecuencia de la operación de los Servicios de HOLA CASH por parte de los Usuarios o Merchant Users, por lo que éstos reconocen que las CashCoins no pueden ser transferidas a otros usuarios ni pueden ser convertidas a moneda de curso legal.

OCTAVA.- El Tendero es una derivación del Usuario que podrá operar los Servicios de HOLA CASH utilizando su cuenta para permitir a su vez, darles acceso a sus clientes finales que reciba en su Tienda de Conveniencia sobre los productos y servicios digitales disponibles en el Marketplace de HOLA CASH. El uso y aprovechamiento de la App le permitirán al Merchant User efectuar transacciones por cuenta de sus clientes mediante la recepción de efectivo o la aceptación de los Códigos QR (previamente autorizados por la Empresa), para posteriormente efectuar la transacción por sus propios Medios de Disposición, Saldo o de Cuenta de Depósito, CashCoins y/o Puntos Cas, que culminarán en el pago de los productos y servicios a favor de dichos clientes.

El Tendero reconoce que es un intermediario mercantil de los Servicios de HOLA CASH toda vez que estará facultado para comercializar y distribuir productos y servicios digitales disponibles en la App de HOLA CASH a sus clientes finales.

Adicionalmente, HOLA CASH en su carácter de intermediario mercantil principal, declara en este acto que ninguna de las transacciones realizadas por los Usuarios y/o Tenderos genera comisión de ningún tipo, toda vez que los proveedores de productos y servicios digitales retornan un porcentaje de cada venta de productos y servicios digitales adquiridos.

El Merchant User reconoce que deberá contar con puntos suficientes ya sea en Cashcoins o CashBalance conforme a lo requerido por HOLA CASH para la correcta operación de los Servicios de HOLA CASH a favor de sus clientes finales.

NOVENA.- Con relación a la Cuenta de Depósito, HOLA CASH ha habilitado la Aplicación como una plataforma digital que le permitirá a los Usuarios que así lo deseen, la celebración de un Contrato de Depósito de Dinero a la Vista con FINSUSTENTA, con la que podrán depositar dinero cuya suma durante el transcurso de un mes calendario, *NO* podrá exceder de la cantidad equivalente a 3,000 (tres mil) Unidades de Inversión, según el valor actual de ésta. El saldo disponible en la Cuenta de Depósito se visualizará en la pantalla de inicio de la App y estará disponible en todo momento para su uso y consulta, por ello el Usuario declara bajo protesta de decir verdad que todos los recursos monetarios depositados en la Cuenta de Depósito, son de su propiedad y proceden de fuentes lícitas. ***La Cuenta de Depósito y los Servicios Financieros no están habilitados actualmente en la App.*

Todos los Usuarios que hayan aperturado una Cuenta de Depósito podrán aprovechar, a través de la App, de los siguientes Servicios Financieros ofertados por FINSUSTENTA: (i) pago de servicios; (ii) recepción de pagos de contribuciones federales y/o estatales; (iii) pagos de créditos; (iv) órdenes de pago a cuentas de otros Usuarios o Terceros y (v) consulta de saldos y movimientos de la Cuenta de Depósito.

DÉCIMA.- El Usuario reconoce y acepta que cualquier falla, problema, conflicto o inconveniente que surja con (i) el dinero depositado en la Cuenta de Depósito o (ii) cualquiera de los Servicios Financieros que tiene a su disposición, *NO* son ni podrán ser responsabilidad de HOLA CASH, no obstante el Usuario podrá ser canalizado con FINSUSTENTA a través del Área de Atención al Cliente para llevar a cabo las aclaraciones, reposiciones, correcciones y demás soluciones que correspondan. ***La Cuenta de Depósito y los Servicios Financieros no están habilitados actualmente en la App.*

El Usuario reconoce que los recursos depositados en su Cuenta de Depósito que no tengan movimientos por depósitos o retiros durante los últimos diez años contados a partir del último movimiento efectuado, prescribirán a favor del patrimonio de la beneficencia pública, debiéndose dar previo aviso al Usuario, de manera fehaciente a través de los medios que resulten convenientes, señalando de manera enunciativa más no limitativa: (i) al número telefónico; (ii) al correo electrónico; (iii) al domicilio señalado por este al momento del registro de su Cuenta de Depósito. ***La opción de crear y disponer de una Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

DÉCIMA PRIMERA.- Para efectos del presente instrumento se entenderá que las Promociones se crean en el momento en el que la Empresa emita una notificación ya sea por medio de correo electrónico a los Usuarios y/o Merchant Users o por medio de una Push Notification en donde se indiquen las especificaciones particulares de cada una, su vigencia, el volumen de productos o servicios digitales ofertados con motivo de la misma, el Cashback a otorgar o la cantidad de CashCoins con las que podrá beneficiarse el Usuario o Tendero. Cuando la notificación mencionada no señale el volumen de productos o servicios digitales ofertados con motivo de la misma, se entenderá que la promoción es “*hasta agotar existencia*”.

Las Promociones deberán de notificarse a los Usuarios con anterioridad a su entrada en vigor a efecto de permitirles conocer las especificaciones particulares de cada una. Para determinar la fecha y hora en que se dará inicio a la Vigencia de las Promociones, deberá estarse a la notificación efectuada por correo electrónico y/o la Push Notification, pues el momento en que se emite ésta, se entenderá como el inicio de las Promociones y terminarán el día y la hora en la que se señale específicamente en cada una de ellas, cuando no se señale específicamente la hora, se entenderá que terminará su Vigencia a las 23:59 horas del día señalado.

De igual forma, se deberá considerar los siguientes elementos que tendrán las Promociones:

1. Cuando la Promoción se refiera a un producto y/o servicio digital, la notificación en cuestión deberá señalar sobre cual específicamente versará la Promoción en cuestión, de lo contrario se entenderá como inválida para todos los efectos legales a que haya lugar.
2. En caso de que la Promoción tenga que ver con el Cashback, únicamente será válida y exigible por los Usuarios cuando se determine en la notificación, de manera específica, el porcentaje aplicable, de lo contrario se entenderá como inválida para todos los efectos legales a que haya lugar.
3. En caso de que la Promoción sea consecuencia de los Referrals, será válida y exigible por los Usuarios cuando se señale el monto al que tendrá derecho el Usuario y/o Merchant User que haya hecho la invitación, de lo contrario se entenderá como inválida para todos los efectos legales a que haya lugar.
4. Los Referral únicamente podrán ser válidos y exigibles cuando el Usuario invitado realice una operación con las siguientes condiciones: (i) con un Medio de Disposición diverso del Usuario que le refirió, y (ii) con un Medio de Disposición diverso a cualquiera previamente ingresado por algún Usuario ya registrado en la App.

Las Promociones podrán adoptar la modalidad que HOLA CASH desee, ya sea la emisión de los descuentos, obsequios, sorteos, actividades, dinámicas, concursos, rifas, entre otros.

DÉCIMA SEGUNDA.- Por lo que hace a los Giveaways, se entenderá que el momento de su creación se efectúa cuando se publique la imagen, fotografía, videoclip o cualquier elemento audiovisual permitido dentro de las redes sociales, a través de las cuentas oficiales de la Empresa.

El elemento visual que se publicará, según el párrafo inmediato anterior, permitirá conocer las especificaciones del obsequio que se otorgará como incentivo por participar en la actividad referida;

dentro de las actividades se puede encontrar la de compartir la publicación, reaccionar a la publicación, etiquetar personas en la publicación, participar en los sorteos, concurso y las demás que sean pertinentes.

Para poder ser acreedor del producto o servicio digital que se encuentre referido en el Giveaway, los participantes deberán contar con un registro en la aplicación digital desarrollada por la Empresa y realizar cualquiera de las actividades mencionadas en la publicación; cuando la actividad tenga que ver con etiquetar personas en la publicación, se tomará en cuenta que las personas etiquetadas por los participantes también sigan las redes sociales de la Empresa.

Cuando la publicación mencionada no señale el volumen de productos y servicios que serán materia del Giveaway, se entenderá que la promoción es “*hasta agotar existencia*”.

DÉCIMA TERCERA.- Para poder acreditar una Promoción o un Giveaway y hacerlas exigibles a su favor se deberá cumplir con todas las condiciones establecidas particularmente, para cada una; omitir actualizar cualquier restricción; y cumplir con los lineamientos establecidos en éste instrumento, para todo aquello que no esté expresamente estipulado en la Promoción en particular. De igual forma se deberán de tomar en consideración las siguientes reglas:

1. En caso de que el incentivo se refiera al Cashback, las CashCoins deberán aparecer en la cantidad que corresponda, según el porcentaje referido en las especificaciones de la Promoción o Giveaway en particular.
2. Para el supuesto de que el incentivo sea consecuencia de Referrals, las CashCoins podrán aparecer en beneficio del Usuario por la cantidad que corresponda, a criterio de HOLA CASH.

HOLA CASH se reserva el derecho de rechazar, omitir y/o cancelar cualquier incentivo derivado de las Promociones y/o Giveaways, cuando por las características circunstanciales de las mismas o de los Usuario y/o Merchant User en cuestión, la Empresa determine que pueda afectar directamente a sus propios intereses. En consecuencia, el Usuario y/o Merchant User reconoce que la Empresa no se constituirá en ningún tipo de responsabilidad siempre y cuando HOLA CASH justifique las razones que motivaron el rechazo, omisión y/o cancelación del incentivo, previa consulta del interesado.

Todas las Promociones y los Giveaways emitidas por HOLA CASH cubrirán una demarcación geográfica nacional, pues al consistir en productos y servicios digitales ofertados a través de la App, pueden ser y son del alcance de todas las personas en los Estados Unidos Mexicanos

DÉCIMA CUARTA.- HOLA CASH reconoce la posibilidad de recibir comunicaciones relacionadas con contracargos. Los contracargos serán todas aquellas disputas efectuadas por los Usuarios, comunicadas a través del Área de Atención al Cliente con relación a los Medios de Disposición que tenga habilitados en la Aplicación y que pueden derivar, por el dicho del Usuario y/o Merchant User, sobre cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Que no se reconozca la transacción de pago de algún producto o servicio digital.
2. Que no se haya autorizado la transacción.
3. Que no se hayan recibido los productos o servicios digitales solicitados a su favor o a favor de sus clientes finales en el caso del Tendero.

No obstante lo anterior, HOLA CASH en su carácter de intermediario mercantil se deslinda completamente de cualquier disputa o reclamo derivado de cualquiera de los supuestos mencionados con anterioridad.

Los Usuarios y/o Merchant Users reconocen y aceptan que HOLA CASH *(i)* no es el encargado de transferir los fondos de los Usuarios y/o Clientes finales del Tendero a favor de los proveedores de productos o servicios digitales; *(ii)* no realiza transferencias de fondos desde los Medios de Disposición registrados por los Usuarios y/o Merchant Users a favor de los proveedores de productos o servicios digitales; *(ii)* no tiene la facultad ni la potestad de efectuar reclamos ante los proveedores de servicios a nombre o por cuenta de los Usuarios, Merchant Users o clientes finales de éstos últimos, por cualquier falla en el producto o servicio ofertado; *(iv)* tampoco tiene la potestad de efectuar reclamos o solicitudes a cada uno de los emisores de los Medios de Disposición registrados por los Usuarios y/o Merchant Users en la App.

Con motivo de lo anterior los Usuarios aceptan que cualquier reclamo por concepto de contracargos únicamente podrá ser resuelto por el emisor del Medio de Disposición registrado en la App.

HOLA CASH posee la irrevocable facultad de dar seguimiento, por medio del Área de Riesgo, de todos los Usuarios y/o Merchant Users que efectúen reportes por contracargos con los Procesadores de Pago, con los proveedores de productos y servicios digitales, con los emisores de los Medios de Disposición o con la Empresa directamente. Este seguimiento podrá definirse según las políticas anti-fraude que han sido desarrolladas de manera interna por HOLA CASH y le permitirán catalogar alguna actitud sospechosa como Fraude, así como proceder a categorizar a los Usuarios o Merchant Users en la Lista Negra que se ha habilitado a fin de evitar posibles Fraudes y aplicar las consecuencias correspondientes.

DÉCIMA QUINTA.- La gestión de los reembolsos no queda comprendida dentro de los servicios que HOLA CASH ofrece a sus Usuarios. HOLA CASH en su carácter de intermediario no efectuará ningún reembolso a favor de los Usuarios, por los que éstos reconocen y aceptan que únicamente los Emisores que expidieron sus Medios de Disposición registrados en la App serán los facultados para realizar las aclaraciones o reclamos correspondientes a los reembolsos que pretendan hacer valer los Usuarios.

DÉCIMO SEXTA.- El Usuario y/o Merchant User acepta y reconoce que cualquier comportamiento que pueda considerarse como Fraude según el Área de Riesgo de la Empresa, podrá actualizar los siguientes supuestos en contra de éste, dependiendo de la gravedad de su actuar dentro de la Aplicación o de su reincidencia en la conducta:

1. Disminución en el porcentaje de Cashback que podría haber recibido con motivo de las Promociones.
2. Disminución en la cantidad de CashCoins que podría haber obtenido con motivo de los Referrals.
3. Limitaciones para participar en las Promociones emitidas por la Empresa durante alguna temporalidad.
4. Restricciones de mayor temporalidad para ser candidato a participar en las Promociones emitidas por HOLA CASH.
5. Imposibilidad definitiva de participar en las Promociones emitidas por la Empresa.
6. Eliminación de la totalidad de sus CashCoins.
7. Imposibilidad para participar en el programa de lealtad denominado CashBalance.
8. Suspensión temporal de su Cuenta Básica en la aplicación digital desarrollada por HOLA CASH.
9. Anotación en la Lista Negra de Usuarios de HOLA CASH.
10. Eliminación definitiva de su Cuenta Básica dentro de la Aplicación e imposibilidad para registrarse nuevamente.
11. Seguimiento de conductas sospechosas de los Usuarios que posean Cuentas de Depósito.

***La opción de crear y disponer de una Cuenta de Depósito **no** se encuentra habilitada actualmente en la App.*

12. Reporte a FINSUSTENTA de las conductas sospechosas, graves o indebidas en Usuarios con Cuentas de Depósito. ***La opción de crear y disponer de una Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

Todos los Usuarios que posean una Cuenta de Depósito reconocen y aceptan que son los únicos responsables del uso que le den a los Servicios de HOLA CASH, los Servicios Financieros, así como a la propia Aplicación; por lo que se obligan a sujetarse a los presentes T&C de HOLA CASH, al Contrato de Depósito de Dinero a la Vista celebrado con FINSUSTENTA para la apertura de su Cuenta de Depósito, así como a la regulación aplicable a los Servicios Financieros, especialmente la regulación en materia de prevención al lavado de dinero. En caso de que el Área de Riesgo detecte que el Usuario haya incumplido con cualquiera de las normas prevista en los documentos antes mencionados, será sujeto de cancelación en el servicio tanto por parte de HOLA CASH como de FINSUSTENTA, dando aviso inmediato al Usuario en cuestión. ***La Cuenta de Depósito y los Servicios Financieros no se encuentran disponibles en la App.*

DÉCIMA SÉPTIMA.- El Usuario acepta que HOLA CASH le ha advertido sobre las estafas que utilizan la red mundial de comunicaciones conocida como Internet, para realizar transacciones ilícitas como son las denominadas “*Pishing*”, “*Smishing*”, “*Pharming*”, entre otras.

Para la seguridad de los Usuarios con Cuentas de Depósito, HOLA CASH requiere que éstos utilicen métodos de autenticación de múltiples factores, por lo que no se responsabiliza del uso de los métodos de autenticación ni de la administración de las contraseñas para el uso y disposición de su dinero; en ese entendido, los Usuarios deslindan a HOLA CASH de cualquier responsabilidad en caso de que sean víctimas de las transacciones ilícitas conocidas “*Pishing*”, “*Smishing*”, “*Pharming*”, entre otras. ***La opción de crear y disponer de una Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

DÉCIMA OCTAVA.- Las Partes acuerdan que los desarrollos tecnológicos, los sistemas electrónicos y computacionales, bases de datos, marcas comerciales, promociones, diseños, mecanismos de operatividad y en general todo el contenido de la App y de la página web, incluyendo su funcionalidad, códigos, infraestructura, apariencia visual, documentos legales, entre otros, son propiedad exclusiva de HOLA CASH. Dicho lo anterior, se hace del conocimiento de los Usuarios que los derechos de autor o la propiedad intelectual sobre el contenido anteriormente mencionado, se encuentra debidamente protegido a favor de la Empresa, las empresas relacionadas a ésta, afiliadas, aliados estratégicos, grupos empresariales, proveedores, etc.

En ese sentido se prohíbe expresamente a los Usuarios, explotar, usar, modificar, reproducir, alterar, editar o suprimir, ya sea total o parcialmente, cualquier contenido mencionado en el párrafo

inmediato anterior. HOLA CASH tendrá el derecho en todo momento de verificar el uso correcto y adecuado de las Marcas. En ningún caso se entenderá que el Usuario tendrá algún tipo de derecho sobre los mismos a menos que HOLA CASH lo autorice de manera expresa y fehaciente.

DÉCIMA NOVENA.- Los Usuarios y Merchant Users quedarán irrevocablemente obligados a efectuar un buen uso del Servicio de HOLA CASH, debiendo cumplir con las exigencias de seguridad requeridas para los procesos de registro de cuenta, acceso a la aplicación, cierre de sesión, transacciones con los Medios de Disposición, entre otros.

Los Usuarios y Merchant Users quedarán obligados a efectuar un buen uso de la Aplicación, únicamente en su beneficio o de los clientes del Tendero, teniendo estrictamente prohibido compartir o ceder la usabilidad, integraciones y demás componentes su cuenta en la App. Si HOLA CASH considera sospechoso o detecta, a través del Área de Riesgo, alguna actividad que pudiese catalogar como Fraude, estará facultada irrevocablemente a bloquear e incluso eliminar la cuenta del Usuario y/o Merchant Users a efecto de evitar, detener o castigar cualquier actividad prohibida por la ley y/o por los T&C de HOLA CASH.

En caso contrario, el Usuario y/o Merchant User deberán de responder por los daños y perjuicios que puedan ocasionar a la Empresa, las empresas relacionadas a ésta, afiliadas, aliados estratégicos, grupos empresariales, proveedores, etc., a cuyos efectos HOLA CASH se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes.

Los Usuarios y/o Merchant Users, según sea el caso, serán exclusiva e ilimitadamente responsables por los perjuicios que su conducta pueda causar a HOLA CASH, las empresas relacionadas a ésta, afiliadas, aliados estratégicos, grupo empresarial, proveedores, etc.

VIGÉSIMA.- El uso y aprovechamiento de la Aplicación, del Marketplace de HOLA CASH y de los Servicios de HOLA CASH para quienes tienen aperturada una Cuenta Básica, así como la relación jurídica entre los Usuarios y HOLA CASH, se entenderá como de carácter indefinido.

No obstante lo anterior, HOLA CASH está autorizada para suspender, bloquear, dar por terminada y/o eliminar la cuenta de los Usuarios y/o Merchant Users en cualquier momento, sin responsabilidad alguna e independientemente de las conductas que puedan ser catalogadas como Fraude. La autorización mencionada no podrá originar el derecho del Usuario y/o Merchant User de reclamar daños y/o perjuicios, siempre y cuando HOLA CASH notifique la determinación con anterioridad a su ejecución, sin necesidad de justificar su proceder.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Para cualquier controversia derivada o relacionada con motivo de los T&C de HOLA CASH, el uso y aprovechamiento de la Aplicación y/o de la página web de HOLA CASH, los Usuarios se someten expresa e irrevocablemente a la jurisdicción de la Ciudad de México, por lo que tanto HOLA CASH como los Usuarios renuncian por este acto a cualquier otra jurisdicción a la que pudieren tener derecho con motivo de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Como se dijo previamente, en caso de que se presente alguna controversia derivada el Contrato de Depósito de Dinero a la Vista, el Usuario se verá obligado a resolverlo con FINSUSTENTA de conformidad con la legislación financiera aplicable. ***La opción de crear y disponer de una Cuenta de Depósito no se encuentra habilitada actualmente en la App.*

Los presentes lineamientos también estarán sujetos al marco jurídico de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que para su interpretación y cumplimiento, se someten al procedimiento de conciliación establecido por la Procuraduría Federal de Consumidor si así lo plantea el Usuario. En caso de no existir conciliación, se someterán en todo caso a la jurisdicción de los tribunales locales o federales competentes, ubicados en la Ciudad de México.

Última actualización 11 de agosto de 2021.